

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
تخصص: إدارة و اقتصاد المؤسسات  
عنوان المذكرة:

## آليات تنمية رأس المال البشري في القطاع السياحي

(دراسة حالة مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية مستغانم)

تحت إشراف الأستاذة:  
قصاص زكية

من إعداد الطالبة:  
بلمهدي ليلى ❖

### لجنة المناقشة:

رئيسا	مستغانم	أستاذة مساعدة	- أ.دباجي أمينة
مقررا	مستغانم	أستاذة مساعدة	- أ.قصاص زكية
مناقشا	مستغانم	أستاذة مساعدة	- أ.مقداد نادية

# التشكرات

قال الله تعالى : (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون )

بداية نحمد الله عز وجل و نشكره على عنايته و عونه على إتمام هذا العمل و أن يتقبله منا  
ولا يحرمننا أجره و أجر من استفاد منه ، كما أتقدم بخالص الشكر و التقدير لكل من  
ساعدني من أساتذة و أخص بالذكر الأستاذة المشرفة قصاص زكية التي لم تبخل علي  
بتوجيهاتها و نصائحها طيلة بحثي .

و لا يسعني إلا أن أشكر كل أستاذ ساهم في تعليمي من الطور الابتدائي حتى الطور  
الجامعي . كما أتقدم بالشكر إلى كل طلبة السنة الثانية ماستر 2014 -2015 .

و في الأخير أتوجه بخالص الشكر إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من  
بعيد و لو بكلمة طيبة .

## الخاتمة العامة الخاتمة العامة

أصبحت السياحة ضرورة أساسية فهي الباب المفتوح أمام تقدم الأمم و يمكن أن يصبح المصدر الأول للدخل القومي ، فالسياحة هي القطاع الأكثر جذبا للاستثمارات الأجنبية وتساهم في تطوير القطاعات الأخرى وتختلف درجة هذه المساهمة من دولة لأخرى ، فالجزائر لن تحظى بعد بالمكانة اللائقة بالرغم من الإمكانيات التي تمتلكها و الطرق والسبل المؤدية لذلك ، ولاسيما توفر رأس المال البشري الذي يعتبر الركيزة الأساسية لأي نشاط ، ولكن الجزائر لم تعطي أهمية بالغة لهذا العنصر الجوهري الذي من شأنه أن يدفع بهذا القطاع نحو التقدم . و لمواكبة التطورات العالمية عليها أن تقوم بإزالة كل العراقيل التي تقف أمام تحقيق هذا الهدف ، من خلال تطوير كوادرات سياحية قادرة على التكيف مع البيئة العالمية ، ومستعدة لمواجهة أي تغيير و لها الكفاءة اللازمة التي تجعلها مؤهلة لتقديم أحسن وأجود الخدمات بل و تكييفها مع ما يتطلبه السائح .

حيث أن الاستثمار في رأس المال البشري له أثر إيجابي على أداء العمال في كافة القطاعات بصفة عامة ، و قطاع السياحة بصفة خاصة .

### نتائج الدراسة:

في ختام هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية :

- تعتبر السياحة اليوم صناعة متكاملة تتميز باتساع أنشطتها و تعدد أنواعها، و ما يميزها أيضا أنها كمنشآت اقتصادية تؤثر على الكثير من قضايا التنمية خاصة الاقتصادية منها في العديد من الدول التي تهتم بها .
- إن رأس المال البشري هو الركيزة الأساسية في إنجاح المؤسسات بصفة عامة و المؤسسات السياحية بصفة خاصة .
- الاستثمار في رأس المال البشري هو الأسلوب أو الآلية التي من خلالها تخصص المنظمة مبلغ معين بغية تكوين جهازها البشري بشكل علمي ، خبير ، كفء و سليم يساهم في تحقيق أهدافها .
- يعاني قطاع السياحة في الجزائر من عدة نقائص و ضعف البرامج التكوينية و التدريبية للعاملين في هذا المجال .

- التعليم في الجزائر لا يضمن مخرجات مطابقة للمعايير الدولية.
- وجود أساليب لتنمية رأس المال البشري، لكنها غير كافية ولا تجدي نفعا.

### اختبار الفرضيات :

- التعليم له دور في تنمية رأس المال البشري وهذا ما توصلنا له من خلال هذه الدراسة.
- التكوين له دور في تنمية رأس المال البشري و لقد تم تأكيد ذلك من خلال دراستنا .
- التدريب له دور في تنمية رأس المال البشري في القطاع السياحي وهذه الفرضية صحيحة من خلال ما تم التوصل إليه.
- للتحفيز دور في تنمية رأس المال البشري و لقد تم اثبات هذه الفرضية من خلال بحثنا.

### التوصيات:

ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها سنحاول تقديم التوصيات الآتية:

- إعطاء القطاع السياحي أهمية لا تقل عن القطاعات الأخرى .
- إرساء ثقافة سياحية لدى المجتمع الجزائري لتشجيع السياحة الداخلية من جهة، ومن أجل إيجاد توافق بين السياح المحليين والأجانب من جهة أخرى.
- إعادة النظر في السياسات المنتهجة في المجال السياحي ووضع استراتيجيات قائمة على أسس علمية تهدف إلى تحقيق التميز في هذا القطاع .
- تحسين جودة وكفاءة البنى الأساسية والخدمات المتعلقة بالسياحة مثل الفنادق والطرق والمرافق العامة ووسائل النقل والمواصلات.
- التخلص من الأدوات التنظيمية التقليدية، وإحلال المفاهيم والأساليب الجديدة لإدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات .
- الإعتماد على وسائل الإعلام والاتصال للتعريف بالقدرات السياحية التي تمتلكها الجزائر.
- إنشاء معاهد متخصصة في السياحة .
- إعادة النظر في نظام الحوافز والرواتب للعمال في القطاع السياحي
- رفع مهارات العمال بقطاع السياحة من خلال برامج التدريب والتأهيل.

- اعتماد سياسة تكوين وتسيير الموارد البشرية وتشجيع الاحترافية وروح الإبداع والابتكار.

### آفاق الدراسة:

لا يمكن القول أن هذه الدراسة شملت جميع الجوانب، فموضوع الاستثمار في رأس المال البشري واسع بإمكاننا إجراء دراسات أخرى حوله مثل :

- الاستثمار في رأس المال البشري في القطاع الفندقي

- واقع وآفاق التعليم السياحي في الجزائر

- دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية.

## تمهيد :

لقد عرفت ظاهرة السفر منذ القدم و قد كانت بسيطة و بدائية في مظاهرها و أسبابها و أهدافها و وسائلها ثم تطورت هذه الظاهرة البسيطة حتى أصبحت اليوم نشاطا له أسسه و مبادئه خاصة بعد التقدم التكنولوجي في مجال النقل و الاتصالات و ارتفاع الدخل و تحسين ظروف العمل و ارتفاع مستوى التعليم و الثقافة .

فالسياحة تعد أحد الأنشطة الطبيعية المهمة للإنسان تتعلق بالحركة و التنقل الذي يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد، و عليه فالسياحة نشاط يتعلق بالسفر و البقاء لفترة خارج المكان المعتاد لغرض التسلية و الترفيه ، كم لها أركان و أسباب و أنواع ، و هي كأي نشاط له آثار و انعكاسات إيجابية و سلبية سواء على الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية .

## المبحث الأول : ماهية السياحة

## المطلب الأول : التطور التاريخي للسياحة

تعود نشأة السياحة إلى بداية الحياة الإنسانية و قد مرت بمراحل متعاقبة و هي كما يلي :

**المرحلة الأولى :** تبدأ هذه المرحلة مع ظهور الإنسان و تمتد حتى عام 1840 حيث كان البشر بحاجة إلى التنقل و الترحال من مكان لآخر ، أي أن النشاط السياحي السائد خلال تلك المرحلة يتمثل في التجارة و بيع المنتجات الأولية ، البحث عن العمل ، الانتقال لزيارة الأماكن المقدسة عند كل عقيدة ، أو الانتقال بهدف العلاج و الاستمتاع و التنزه.

إن الرحالة الأوائل القدامى كانوا أدباء و فنانيين و مؤرخين و جغرافيين و مكتشفين و لم تكن تلك الرحلات سهلة بل اتسمت بالبطء و عدم التطور ، لأن الانتقال كان يتم بمعرفة الفرد نفسه بل و يتحمل هؤلاء المغامرون مسؤولية الرحلة و وسيلة الانتقال و مكان الإقامة و مشقة الاغتراب.

و لقد اتسعت دائرة الرحلات العربية لتتجاوز الدولة الإسلامية و خاصة في قارتي آسيا و إفريقيا و ذلك طوال الستة قرون الممتدة بين القرنين الثامن و الرابع عشر الميلاديين مما أثرى المعرفة الجغرافية لدى العرب و رسخ القواعد الأولية لمفهوم السياحة.<sup>1</sup>

**المرحلة الثانية : 1840 – 1914** عرفت هذه المرحلة زيادة انتقال البشر من مكان لآخر و هذا راجع إلى الاختراعات و التطورات التكنولوجية الحاصلة في هذه الفترة و ذلك باختراع القطار و السيارة و السفن المريحة و السريعة ، كل هذا جعل الإنسان يهتم فعلا بالسياحة و التنقل و عموما تعد هذه المرحلة هي البداية الفعلية للنشاط السياحي عبر العالم.

<sup>1</sup> مصطفى عبد القادر ، دور الإعلان في التسويق السياحي ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، لبنان ، 2003 ، ص 39 – بتصرف.

و قد ظفر البريطاني "توماس كيد" بتنظيم أول رحلة سياحية جماعية عن طريق القطار داخل إنكلترا ثم قادها إلى دول أوروبا ثم أمريكا و من أهم و أطول هذه الرحلات سميت ب (Grand Tour) حيث تم فيها اختيار وسائل النقل و أماكن الإقامة و كذا الأماكن التي يتم زيارتها ، فكانت سببا لظهور النشاط السياحي.

**المرحلة الثالثة : من 1914 إلى يومنا هذا :** تميزت هذه المرحلة بأعظم اختراع عرفته البشرية و هو الطائرة الحربية و الذي تزامن مع الحرب العالمية الأولى و بعد ذلك دخلت الطائرة مجال الطيران المدني و تميزت بإدخال وسائل الأمان و سرعة الانتقال حيث طغت هذه الخبرة على الوسائل الأخرى ، كما ظهرت السياحة البحرية و التي تعد أقل تكلفة.

إن التكامل في وسائل النقل البرية ، البحرية و الجوية خصوصا بعد نهاية الحرب العالمية الأولى و زيادة تنقل الأفواج البشرية من مكان إلى آخر هذا يعد البداية الحقيقية للسياحة بمفهومها الحديث و التي أصبحت تسمى بالصناعة السياحية و حديثا ظهر الاسم الجديد **Tourisme** و هو وليد القرن العشرين ، و بدأ الاهتمام بالسياحة من طرف المنظمات العالمية خاصة الأمم المتحدة.

وعليه فقد أولى الباحثون اهتماما بليغا بهذا النشاط وأنشئوا له معاهد متخصصة ووضعوا له إطارا خاصا منفصلا عن التجارة والنقل والأنشطة الأخرى وصارت السياحة علما مستقلا.

وعموما بعد الخمسينيات عرفت الشرارة الحقيقية لانطلاق النشاط السياحي والذي تزامن مع نهاية الحرب العالمية الثانية ، حيث عمد الأوروبيون إلى الاشتراك في السياحة الدولية وهذا لإعادة الثقة في النفوس بعد الحربين العالميتين حيث قامت في هذه الفترة شركات سياحية بتنظيم رحلات سياحية أوروبية ودوليا وتعد إسبانيا أول الدول الأوروبية التي حظيت باستقبال السياح الوافدين إلى أوروبا مقارنة بجيرانها ، هذا راجع إلى اعتدال مناخها من جهة و لانخفاض الأسعار فيها من جهة أخرى.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>هدير عبد القادر ،"واقع السياحة في الجزائر وآفاق تطورها"،(مذكرة ماجستير تخصص نقود مالية وبنوك ) ، جامعة الجزائر ، 2005-2006 ، ص21-22.



أما خلال الستينات فقد أصبحت السياحة ظاهرة اجتماعية عالمية ، حيث بلغ عدد السياح في العالم 112 مليون سائح سنة 1965 في حين بلغت العائدات السياحية العالمية حوالي 11 مليار دولار ففي هذه الفترة بدأت دول أوروبا تخطط لحاضر ومستقبل السياحة داخليا وخارجيا أما الدول النامية فقد دخلت المنافسة الدولية لجذب أكبر عدد من السياح.

أما خلال السبعينات بدأت الكثير من الدول في تقييم النشاط السياحي الداخلي والخارجي وآثاره ضمن المتغيرات الاقتصادية في ظل أزمة الدولار وانتشار ظاهرة التضخم ومشكل البطالة.

لكن رغم التقدم الذي لحق بصناعة السياحة في القرن التاسع عشر وقبله إلا أن السياحة تطورت في القرنين العشرين والواحد والعشرين خاصة حين استقرت الأوضاع السياسية وازدهرت الأحوال الاقتصادية وزاد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والأخلاقية والنفسية والبيئية للبشر وتطبيق الأساليب الآلية والتقنية والتكنولوجية في مختلف القطاعات فضلا عن نمو وتطور وسائل الإعلام والاتصال والنقل<sup>1</sup>

<sup>1</sup> برنجي أمين ، "الخدمات السياحية و أثرها على سلوك المستهلك " ، (مذكرة ماجستير تخصص إدارة تسويقية ) ، جامعة بومرداس ، 2008-2009 ، ص32.

## المطلب الثاني : تعريف السياحة

لقد تعددت تعريفات السياحة عند الباحثين ، ونذكر منها ما يلي :

- تعريف الألماني جوبر فرولر سنة 1905 : "السياحة هي ظاهرة من ظواهر العصر تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة ، الاستجمام ، تغيير الجو ، الإحساس بجمال الطبيعة ، الشعور بالبهجة والمتعة في مناطق ذات طبيعة خاصة ، وهي ثمرة تقدم وسائل النقل"<sup>1</sup>
- تعريف النمساوي هرمان فون شوليرون سنة 1910 " عرفها بأنها ظاهرة اقتصادية بحيث قال الاصطلاح الذي يطلق على كل العمليات المتداخلة وخصوصا العمليات الاقتصادية المتعلقة بدخول الأجانب وإقامتهم المؤقتة وانتشارهم داخل حدود منطقة أو دولة معينة "
- تعريف ماكنتنوش وزملائه : "أنها مجموعة الظواهر والعلاقات الناتجة عن عمليات التفاعل بين السياح ومنشآت الأعمال والدول والمجتمعات المضييفة وذلك بهدف استقطاب واستضافة هؤلاء السياح والزائرين "<sup>2</sup>.
- تعريف ليفيه نيزارول سنة 1938 "السياحة هي جميع الأنشطة غير المحققة للريح والتي يقوم بها الإنسان بعيدا عن مقر إقامته المعتاد " التعريف ركز على استبعاد الريح والاستفادة المادية من جميع الأنشطة التي تتضمنها السياحة .
- تعريف روبرت لونكار : "السياحة عبارة عن مجموع الأنشطة البشرية المتعلقة بالسفر وهي صناعة تهدف إلى إشباع حاجات السائح "<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> جلييلة حسن حسنين ، اقتصاديات السياحة ، منشورات جامعة الإسكندرية ، مصر 2003 ، ص 7 .

<sup>2</sup> حميد عبد النبي الطائي ، أصول صناعة السياحة ، الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2006 ، ص 23.

<sup>3</sup> جلييلة حسن حسنين ، مرجع سبق ذكره ، ص 8 . بتصرف

- تعريف مؤتمر الأمم المتحدة للسياحة والسفر الدولي : "السياحة ظاهرة اجتماعية وإنسانية تقوم على انتقال الفرد من مكان إقامته الدائمة إلى مكان آخر لفترة مؤقتة لا تقل عن أربعة وعشرين ساعة، ولا تزيد عن اثني عشر شهرا بهدف السياحة الترفيهية، العلاجية أو التاريخية والسياحة كالتأثير لها جناحان هما السياحة الداخلية و السياحة الخارجية".
- تعريف مؤتمر أوتاوا بكندا سنة 1991 " هي مجموع الأنشطة التي يقوم بها الشخص المسافر إلى مكان خارج بيئته المعتادة لمدة محددة من الزمن ، وأن لا يكون غرضه من السفر ممارسة نشاط يكتسب منه دخلا في المكان الذي يسافر إليه " <sup>1</sup>
- تعريف المنظمة العالمية للسياحة : قامت المنظمة العالمية للسياحة بإعطاء تعريف للسياحة على أنها "مجموعة من النشاطات التي يقوم بها الأفراد خلال السفر والانتقال إلى الأماكن خارج محيطهم بغرض الراحة أو لأغراض أخرى " <sup>2</sup>

<sup>1</sup> محي محمد مسعد، الإطار القانوني للنشاط السياحي والفندقي، المكتب العربي الحديث ، مصر، 1998، ص 61 بتصرف .

<sup>2</sup>Jean Pierre et Michel Balfet, Management du tourisme, 2ème Edition, Pearson Education France, 2007, p4

## المطلب الثالث : تعريف السائح

هناك عدة تعاريف للسائح نذكر منها ما يلي :

تعريف مؤتمر الأمم المتحدة للسفر والسياحة الدوليتين (روما 1963) : عرف السائح على أنه "أي شخص يزور دولة غير الدولة التي اعتاد الإقامة فيها لأي سبب غير السعي وراء عمل يجزى منه في الدولة التي يزورها " وبناءا عليه نجد أن هذا التعريف قد شمل الفئات التالية و هي: السائحون والمتنزهين و المقيمين.<sup>1</sup>

- السائحون (Touristes) : و هم الزائرون المؤقتون الذين يقيمون على الأقل لمدة 24 ساعة في الدولة التي يزورونها ، و تتلخص دوافع الزيارة في الترفيه،الراحة ،الصحة، قضاء العطل ، الدراسة ،الرياضة ، أو من أجل القيام بزيارة الأقارب أو حضور المؤتمرات أو ندوات علمية وثقافية .

- المتنزهون (Excursionnistes) : و هم الزائرون المؤقتون لمدة تقل عن 24 ساعة في الدولة التي يزورونها .

- المقيمون : هم المسافرون باستثناء غير المقيمين والسياح في نزهة او رحلة بحرية فكل الجزائريين يعتبرون مقيمين بما فيهم المقيمين في الخارج .

ويمكن تعريف السائح على أنه كل شخص يغادر مكان إقامته المألوفة إلى مكان آخر بهدف إشباع رغبة معينة خلال مدة زمنية معينة لا تتعدى اثني عشر شهرا متصلة، دون أن تكون غايته البحث عن منصب عمل .

من هذا التعريف يمكن تشخيص وحصر مفهوم السائح في النقاط التالية :<sup>2</sup>

- شخص ينتقل من مكان يقيم فيه إلى مكان آخر.
- مدة إقامته في هذا المكان لا تتعدى اثني عشر شهرا
- إقامته في هذا المكان تكون لأي غرض من الأغراض ما عدا طلب العمل

<sup>1</sup> يسرى دعبس ، السلوك الاستهلاكي للسائح في ضوء واقع الدول المتقدمة والنامية، البيطاش للنشر و التوزيع ، مصر ، 2002 ، ص14 .

<sup>2</sup> محيا زيتون، السياحة و مستقبل مصر بين إمكانيات التنمية و مخاطر الهدر، دار الشروق، القاهرة، 2002 ، ص17

كما يمكن تعريف السائح على أنه الإنسان الذي يسافر أو ينتقل لقضاء إجازته خارج مسكنه الأصلي أو مكان عمله لفترة معينة لا تقل عن 24 ساعة ولا تزيد عن سنة، وقد يكون سائحا من غادر وطنه للمشاركة في مؤتمر أو لقاء علمي، اجتماعي أو ثقافي، وكذا المهرجانات والألعاب الأولمبية أو قاصدا منطقة معينة تتميز بمناخها الصحي الذي يشفي من بعض الأمراض المزمنة ولا يكون سائحا من كان سفره للعمل من أجل جمع الأموال لأن من شروط السياحة إنفاق السائح من مدخراته المالية التي جمعها من وطنه أو مركز عمله الذي يقع خارج المكان السياحي الذي يقصده.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> برنجي أمين، مرجع سبق ذكره، ص 47.

## المطلب الرابع : خصائص السياحة

تعتبر السياحة من أهم القطاعات التي تساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وهي تنطوي على عدد من الخصائص نذكر منها:

- تشعب وتعدد مكونات النشاط السياحي وارتباطها بالكثير من الأنشطة الاقتصادية الأخرى.
- إن مدى ملائمة المناخ السياحي بمفهومه الشامل من العوامل المؤثرة على الطلب على المنتج السياحي محليا ودوليا.
- الطلب السياحي لا يتوقف فقط على مدى توافر الموارد وتنوع المقومات والخدمات والتجهيزات السياحية بل و على غيرها من العوامل كأسعار الخدمات السياحية الأساسية أو التكميلية.
- يتأثر الطلب السياحي بمستوى الرفاهية الاقتصادية في الدولة والتقدم التكنولوجي في وسائل المواصلات والاتصال والتقلبات الاقتصادية بالإضافة إلى عوامل ثقافية وسياسية يصعب على الدولة التأثير والتحكم فيها .
- السوق السياحية سوق للتداول بسرعة، بسبب ارتباط عملية الإنتاج بالاستهلاك مما يستوجب تنقل المستهلك بحثا عن السلعة أو الخدمة وبالتالي تمثل السياحة قطاعا تصديريا دون الحاجة إلى شحن أو نقل للمنتج السياحي.
- السوق السياحي سوق قابل للتوسع، بسبب تعدد وتباين أنواع السياحة وأغراضها، وتنوع واختلاف وتشعب الأنشطة وطبيعة الخدمات السياحية.
- صناعة السياحة تمثل حافزا للإبداع الثقافي والاجتماعي، و مجالا لاستخدام التكنولوجيا المتطورة، لذا فهي تتطلب مستوى أكبر من الكفاءة و التأهيل في ظل وجود منافسة دولية.
- صناعة السياحة تتطلب استثمارات مالية أقل نسبيا مقارنة بقطاعات إنتاجية أخرى مثل الصناعات التقليدية و صناعة التعدين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ساهل سيدي محمد ، السياحة وأهمية التسويق السياحي ، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة باتنة ، العدد 10 ، 2004 ، ص59 .

- إن المنتج السياحي المباع يقوم أساسا على ثروات غير مادية مثل نوع المناخ وجمال الطبيعة و وجود أماكن تاريخية و أثرية وهي ذات إمكانيات كبيرة لتحقيق عوائد مادية غير محدودة ، إذا ما أحسن تخطيطها وتسويق المنتج فيها وفقا لقواعد علمية وتجارية .
  - تعتبر السياحة أداة فعالة و مؤثرة للنظام العام لخلق تكامل اجتماعي على المستوى الوطني و الدولي وهي سبيل لتلبية صناعات أخرى و بعث نوع من التفاهم الدولي بين مختلف الدول المتجاورة بوجه خاص وعلى المستوى الدولي بوجه عام.
  - ارتباط صناعة السياحة كنشاط إنتاجي يقدم خدمات ذات طبيعة خاصة بقضايا التنمية الاقتصادية والاجتماعية و السياسية في الكثير من الدول النامية و المتقدمة على حد سواء.
  - السياحة كصناعة تحتوي على مجموعة من العناصر وهي: المقومات والموارد السياحية، التجهيزات والخدمات السياحية ،خدمات المواصلات والاتصالات السلوكية واللاسلكية المحلية والدولية، الدعاية والترويج السياحي ، الطلب السياحي فهي صناعة مركبة ومتشابكة.
  - ارتباط الطلب على الموارد و الخدمات السياحية بدولة ما بدوافع ذاتية لدى جمهور السائحين أو بمعنى آخر أن الطلب السياحي في معظم الحالات يتصف بدرجة عالية من المرونة.
- إن توافر الخصائص السابقة و غيرها من القوى والمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية التي تمارس تأثيرا مباشرا أو غير مباشر على الطلب السياحي يضيف الكثير من الصعوبات التي تواجه القائمين على التخطيط السياحي في دولة ما، فالكثير من العوامل البيئية المؤثرة على الطلب السياحي لا يمكن السيطرة عليها أو التنبؤ بها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>نبيل الروبي ، التخطيط السياحي ، مؤسسة الثقافة الجامعية ، الإسكندرية ، 1998 ، ص 76.

المبحث الثاني : أنواع السياحة، أسسها و معوقاتهما .

### المطلب الأول : أنواع السياحة

عرفت السياحة تطورات مستمرة بسبب التحولات الاقتصادية، الاجتماعية و كذا تغير و تزايد حاجات الأفراد و رغباتهم، لهذا يمكن تصنيف السياحة وفقا للمعايير التالية:

#### 1/ وفقا للدافع أو الهدف:

- ❖ السياحة الدينية : يمكن تعريف السياحة الدينية بأنها ذلك التدفق المنظم من السياح القادمين من الداخل أو الخارج بهدف التعرف على الأماكن الدينية و تاريخها و ما تمثله من قيم روحية لهذا الدين أو المعتقد ،فهي سياحة تقليدية تمثل مصدرا للتعرف على التراث الديني لدولة ما مثل زيارة مكة المكرمة و المدينة المنورة بالنسبة للمسلمين.<sup>1</sup>
- ❖ السياحة الرياضية : يقصد بالسياحة الرياضية الانتقال من مكان الإقامة إلى مكان آخر في دولة أخرى لفترة مؤقتة بهدف ممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة أو الاستمتاع بمشاهدتها مثل المشاركة في دورات الألعاب الأولمبية و بطولات العالم ،<sup>2</sup> و يعتبر هذا النوع من السياحة من الأنواع القديمة و قد تزايدت أهميتها نتيجة زيادة اهتمام المجتمعات البشرية بهذا النوع من النشاط، و السمة الأساسية لهذا النوع هو إقامة المهرجانات السياحية و الرياضية و ذلك لاستقطاب أكبر عدد ممكن من ممارسيها ، وقد شهدت السياحة الرياضية تطورات نوعية في عدد كبير من البلدان مثل إسبانيا ، اليونان ، تركيا ، لبنان ... حيث تتوفر الخدمات الترفيهية المكتملة و الخدمات الصحية و مازالت تحظى بإقبال شعبي كبير مما يجعلها سفيرا للتعريف بالدول و وسيلة لتسويق منتجاتها.<sup>3</sup>
- ❖ سياحة المؤتمرات : يعتبر هذا النوع من أنماط السياحة الحديثة التي ظهرت في أواخر القرن العشرين حيث ارتبطت ارتباطا كبيرا بالنمو الحضاري الذي شهده العالم في السنوات الأخيرة و ما تبعه من تطور في العلاقات الاقتصادية ، السياسية ، الثقافية ، الاجتماعية ، في معظم دول العالم و يرتبط هذا النوع بأنواع أخرى كسياحة المعارض و من عوامل ظهورها هو زيادة التخصص العلمي و المهني و ما ترتب عن ذلك

<sup>1</sup>محمد عبيدات ، التسويق السياحي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2005 ، ص 141 .

<sup>2</sup>محمد الصبري ، التخطيط السياحي ، دار الفكر الجامعي ، مصر ، 2007 ، ص 48 .

<sup>3</sup>وفاء زكي إبراهيم ، دور السياحة في التنمية الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 2006 ، ص 147 -بتصرف .



من تغير في التركيب الاجتماعي و التطور التكنولوجي الأمر الذي أدى إلى كثرة عقد اللقاءات العلمية و المهنية و الثقافية.<sup>1</sup>

و تعرف سياحة المؤتمرات بأنها تطور لصناعة السياحة عن طريق تنظيم مؤتمرات دولية مهمة تمتاز بضخامة الحجم و علو الدرجات و وفرة الأرباح بالإضافة إلى تطوير البلد المضيف.

و يتطلب هذا النوع من السياحة تسهيلا و خدمات سياحية لقاعة المؤتمرات بالإضافة إلى أساليب الترجمة الفورية هذا من ناحية و توفير الإقامة المناسبة و النقل و التسهيلات من ناحية أخرى ، لأن المشاركين في هذا النوع من السياحة لا يقضون معظم وقتهم في الفنادق و القاعات بل يكرسون جزء من وقتهم في الاستحمام و الرحلات السياحية القصيرة و من الدول العالمية المشهورة بهذا النوع إسبانيا ، أمريكا و من الدول العربية الإمارات العربية المتحدة و تونس.<sup>2</sup>

❖ السياحة الثقافية : عرف سميث السياحة الثقافية بأنها "امتصاص السائح لمظاهر الحياة الماضية لمجتمعات قديمة، كما عرفا ريتش و زينر السياحة الثقافية بأنها عنصر جاذبية للمناطق السياحية و قد أبرز مجموعة عناصر تجذب السائحين إلى أماكن معينة منها : الحرف اليدوية ، اللغة ، التقاليد ، الدين ، فن المعمار. إن السفر للإطلاع على طراز الحياة المتنوعة يمثل نوعا من السياحة الثقافية و فرصة للإطلاع على ما كانت عليه حياة الناس و ثقافتهم و حضارتهم في الأزمنة القديمة.

كما يعتمد هذا النوع من السياحة على إقامة المهرجانات الثقافية و الشعرية و يعد هذا النوع من السياحة أحد أشكال السياحة التي يسعى إليها السائحون بهدف إشباع رغبتهم المعرفية حيث يعتمد هذا النوع على إقامة الندوات الثقافية و كذا المعارض الخاصة بالكتب و المسابقات الثقافية.<sup>3</sup>

❖ السياحة العلاجية : تعد السياحة العلاجية من الأنواع الهامة للسياحة الحديثة خصوصا في الدول التي تتمتع بوجود العيون و الآبار الكبريتية التي تساعد و تشجع على الشفاء من بعض الأمراض كما ترجع أهمية هذا النوع من السياحة إلى التطور التكنولوجي و التقني الهائل و ما تبع ذلك من زيادة سرعة الحياة و ضيق الوقت التي أدت إلى ظهور أمراض كثيرة مثل القلق و التوتر النفسي و أمراض الجهاز التنفسي مما

<sup>1</sup> محمد منير حجاب ، الإعلام السياحي ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، مصر ، 2002 ، ص 18 .

<sup>2</sup> ماهر عبد العزيز توفيق ، صناعة السياحة ، دار الزهران ، الأردن ، 2008 ، ص 63 .

<sup>3</sup> يسرى دعيبس ، مرجع سبق ذكره ، ص 14 . بتصريف

دفع المعالجين للعودة إلى الطب الطبيعي عن طريق استخدام حمامات الرمال و عيون المياه الساخنة وأشعة الشمس و غيرها .

فهذا النوع يساعد على خلق انطباع إيجابي للسياح خاصة بالنسبة للمرضى الذين يتم معالجتهم أو يشفون من أمراضهم و هذا يتطلب ضرورة تطوير المناطق السياحية و العلاجية و توفير الخدمات المساعدة الجيدة لها ، كما يؤدي إلى تشغيل الكادر الطبي و زيادة كفاءته و مهاراته و توفير عدد كبير من العاملين في المجال الطبي و هذا بدوره يساعد على رفع الدخل الفردي و القومي للبلد المعني.

❖ السياحة الترفيهية : يعرفها بعض المتخصصين على أنها تغيير مكان الإقامة لفترة بغرض الاستمتاع والترفيه عن النفس و ليس لغرض آخر و يتخلل هذا النوع الاستمتاع بممارسة الهوايات المختلفة ويعتبر هذا النوع من أقدم الأنماط السياحية التي عرفها العالم حيث تشير بعض الدراسات إلى أن السياحة الترفيهية تسير بمعدل أسرع من الأنواع الأخرى في كثير من الدول و مثال ذلك دول البحر المتوسط التي تعتبر من أكثر المناطق اجتذابا لحركة السياحة الترفيهية لما تتمتع به من مقومات كثيرة ، خاصة المتنزهات الطبيعية و المناظر الخلابة و الحدائق العامة و اعتدال المناخ صيفا و شتاء و الهدف من هذه الرحلة هو قضاء وقت الفراغ و العطلات لاستعادة النشاط و الحيوية .<sup>1</sup>

## 2/ وفقا للموقع الجغرافي:

❖ السياحة الداخلية : تمثل انتقال موطني الدولة داخل حدود دولتهم و هنا ينتقل السائح من مكان إقامته ليزور مكان آخر داخل حدود الدولة التي يقيم فيها و أن يقضي ليلة على الأقل في المكان المزار ليس بغرض العمل و لكن بغرض الترفيه و الاستجمام أو لأسباب دينية أو حضور مؤتمر أو ندوة.

و ترجع أهمية السياحة الداخلية في أنها تزيد من وحدة المجتمع و التضامن الاجتماعي و التمسك بالقيم السائدة مما يخلق شعور بالقومية و الانتماء و الهدف من هذا النوع أنه مصدر لا ينظم للدخل القومي حيث يساعد ذلك في تحقيق التوازن الاقتصادي بين الأقاليم المختلفة داخل الدولة و ذلك من خلال التوزيع الأمثل للدخل القومي بالإضافة إلى تنمية القطاعات الإنتاجية المختلفة داخل البلاد و يعد هذا النوع من السياحة ركيزة

<sup>1</sup>ماهر عبد العزيز توفيق ، مرجع سبق ذكره ، ص 57

مهمة تعتمد عليها السياحة الخارجية حيث أن تنشيطها يشجع على استكمال و تحسين المرافق السياحية المتعددة و خلق أماكن جديدة و بالتالي خلق قيادات فنية قادرة على تقديم أنواع مختلفة من الخدمات السياحية<sup>1</sup>

❖ السياحة الإقليمية : و يقصد بها السفر و التنقل بين دول مجاورة تكون منطقة سياحية واحدة مثل الدول العربية أو الإفريقية ، و تتميز السياحة الإقليمية بقلّة التكلفة الإجمالية للرحلة نظرا لقصير المسافة التي يقطعها السائح بالإضافة إلى تنوع و تعدد وسائل النقل المتاحة مما يغري الكثيرين بالاتجاه نحو الدول القريبة أولا ثم يلي ذلك التفكير في زيارة الدول الأبعد خاصة عند وجود تسهيلات و مميزات سياحية تشجعهم الأسفار الطويلة أو السياحة بين القارات.

❖ السياحة الخارجية : و يقصد بها انتقال السياح الأجانب إلى بلد ما و هذا النوع من السياحة تشجعه معظم دول العالم و ذلك للحصول على العملات الصعبة كما يتطلب هذا النوع خدمات مختلفة ، حيث كلما تنوعت الخدمات السياحية من ناحية الجودة و الأسعار و تطورت البنية التحتية كلما زاد عدد السياح الأجانب ، و عليه يعتمد هذا النوع من السياحة على توفر الخدمات السياحية ، تطور البنية التحتية ، توفر الأمن و الاستقرار ، احترام السياح ، ثبات القوانين ، و انخفاض الأسعار.<sup>2</sup>

3/ وفقا لمدة الإقامة: تنقسم السياحة وفقا لهذا المعيار إلى :<sup>3</sup>

❖ السياحة الموسمية : سميت بالسياحة الموسمية لأن الطلب السياحي يتحقق بموسم معين من السنة يسمى موسم الذروة السياحي ، حيث تتدفق الأفواج السياحية و بأعداد كبيرة جدا على المواقع السياحية و نجد ضمن هذا النوع من السياحة سياحة الشتاء و التزلج ، سياحة صيفية ، و تشمل سياحة الشواطئ و سياحة الجبال كما نجد السياحة الطبيعية و البيئية و خاصة في فصل الربيع ، سياحة المناسبات .....

❖ سياحة شبه المقيم : و تعني أن السياح يستقرون فترة طويلة نسبيا في موقع سياحي واحد قد تتعدى شهرا كاملا و هي تخص في الغالب كبار السن ، و تعد السياحة العلاجية خير مثال على سياحة شبه المقيم .

<sup>1</sup> وفاء زكي إبراهيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 154 - 155 .

<sup>2</sup> محمد الصيرفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 49 - 50 .

<sup>3</sup> مثنى طه الحوري ، إسماعيل محمد علي الدباغ ، مبادئ السفر و السياحة ، مؤسسة الوراق ، الأردن ، 2001 ، ص 78 - 79 .

4/ وفقا للعدد: يمكن تقسيم السياحة وفقا لهذا المعيار إلى صنفين هما:<sup>1</sup>

- ❖ السياحة الفردية : أي قيام السائح بمفرده أو بصحبة العائلة بتنفيذ رحلة على حسابه الخاص ، والاتصال المباشر بالمشروعات السياحية وتتميز الرحلات الفردية بكون تكلفتها مقارنة بالرحلات الجماعية و بذلك فهي تمارس من طرف السياح الذين يمتلكون إمكانيات مادية عالية .
- ❖ السياحة الجماعية: يقوم بها مجموعة من الأشخاص بالسفر مع بعضهم البعض ، مرتبطين برابطة معينة ، مثل كونهم أصدقاء ، أصحاب ، أعضاء في نادي أو مدرسة طلابية أو عمالية ، فهي تشمل السياح الذين لا يميلون إلى تحمل مخاطر السفر ، لذلك يفضلون الرحلات المنظمة من قبل وكالات السفر و الشركات السياحية المختصة و يقوم السائح بدفع تكلفة الرحلة مسبقا للشركة و في هذا النمط من السياحة غالبا ما يحصل السائح على الخدمات السياحية بشكل غير مباشر ، بحيث تكون الشركة المنظمة للرحلة هي الوسيط بينه و بين المشروعات السياحية و يتميز هذا النوع من الرحلات بانخفاض أسعاره بالمقارنة بالسياحة الفردية .

<sup>1</sup>برنجي أيمن ، مرجع سبق ذكره ، ص 41-42 .

## المطلب الثاني : أسس السياحة

يمكن تلخيص أسس السياحة فيما يلي:

### 1/ الطلب السياحي:<sup>1</sup>

**تعريف الطلب السياحي:** يعرف على أنه الكمية التي تنوي مجموعة معينة من المستهلكين بأسعار مختلفة.

و يعرف أيضا بأنه هو عدد الزوار الإجمالي لقطاع جغرافي معين فترة معينة و في ظروف بيئية محددة.

كما يمكن تعريف الطلب السياحي على أنه: العدد الإجمالي للزائرين في منطقة معينة في مدة محددة.

يتميز الطلب السياحي بمرونة عالية بالنسبة للأسعار و الدخول ويتأثر الطلب بالظروف السياسية و الاجتماعية و يتميز أيضا بالموسمية.

✓ **أسباب زيادة الطلب السياحي:** إن من أهم أسباب زيادة الطلب السياحي ما يلي:

-الصفات الديمغرافية المختلفة مثل العمر و الجنس و الحالة الاجتماعية

-أسعار السعر و الخدمات و تكاليف السفر و الإقامة

-زيادة أوقات الفراغ و الإيجارات المدفوعة الأجر

-زيادة الدخل القابل للإنفاق

✓ **خصائص الطلب السياحي:** يتميز الطلب السياحي ببعض السمات و الخصائص نلخصها فيما يلي:<sup>2</sup>

- الحساسية : تعني هذه الخاصية أن الطلب السياحي ذو حساسية شديدة نحو الظروف و العوامل

الاقتصادية والاجتماعية و السياسية السائدة في الدول المستقبلة للسياحة لأنه إذا واجهت إحدى هذه

الدول مشكلات إقتصادية كأنهيار النظام الاقتصادي أو مشكلات اجتماعية كحدوث مجاعات أو

كوارث طبيعية أو تعرض الدولة لانقلابات عسكرية أو مشكلات سياسية يؤدي إلى تقلص الطلب

<sup>1</sup>فؤاد رشيد سمارة، تسويق الخدمات السياحية، المستقبل للنشر و التوزيع، عمان، 2001، ص 24 .

<sup>2</sup>بلاطة مبارك، كواش خالد، "سوق الخدمات السياحية"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 04، الجزائر، 2005، ص 162 -

السياسي ، لأن السائح يبحث دائما عن المتعة و الترفيه و الهدوء وبذلك يصبح مناخ هذه الدول غير ملائم للحركة السياحية و يقلل الطلب عليها أي هناك قوة ارتباط بين امن و استقرار المنطقة وبين زيادة الطلب السياحي عليها .

- المرونة : يقصد بالمرونة قابلية الطلب السياحي للتغيير تبعا للظروف و المؤثرات السائدة ، فالظروف و العوامل الاقتصادية السائدة في الدول المستقبلية للسياحة التي ترتبط بتغيير الخدمات السياحية تؤثر هي أيضا في مرونة الطلب السياحي، لأنه كلما انخفضت هذه الأسعار إتجه الطلب إلى الارتفاع .
- الموسمية : يقصد بموسمية الطلب السياحي اتجاه هذا الطلب إلى الارتفاع في أوقات زمنية معينة مرتبطة بالمناخ والعوامل التنظيمية والأعياد أو مواسم معينة ، حيث يصل في هذه الفترات إلى أعلى مستوياته والموسمية لا ترتبط فقط بالمواسم الموجودة بالدول المصدرة للسائحين ولكنها ترتبط أيضا بمواسم الدول المستقبلية، ففي دول أمريكا وأوروبا تزداد الحركة السياحية القادمة منها بشكل واضح في فصل الشتاء، أما الدول العربية فتزداد حركتها في فصل الصيف بالإضافة إلى فترات الأعياد الدينية وموسم الحج والعمرة
- المنافسة: عدم سيادة المنافسة أو احتكار القلة في السياحة في كثير من الحالات وخاصة الدول التي تمتلك مقومات سياحية من صنع الخالق وهذا بدوره يصعب على الدول المنافسة إنتاج مثل هذه الخدمات، وهذا ما يجعل المنافسة صعبة جدا.

2/ العرض السياحي : ويتضمن جميع ما تعرضه المنطقة السياحية إلى سياحها الفعليين أو المتوقعين أي عوامل الجذب الطبيعية والتاريخية والصناعية وهي :<sup>1</sup>

- المكونات الطبيعية: من أهمها المناظر الطبيعية (غابات، نباتات، حيوانات، والمناخ)
- المكونات الصناعية والتاريخية: ومن أهمها ما يلي: (التطور العلمي والتكنولوجي «المطارات، الأنفاق الأثوار»، آثار الحضارات القديمة، الأحداث التقليدية، الأماكن الثقافية ....)

### ✓ خصائص العرض السياحي :

ويتصف العرض السياحي في أي دولة من الدول السياحية بعدد من الخصائص الهامة التي تحدد ملامحه الرئيسية أهمها:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>عشي صليحة ، " الآثار التنموية للسياحة " ، (مذكرة ماجستير في الاقتصاد تخصص التنمية ) ، جامعة باتنة ، 2004 - 2005 ، ص 20 بتصرف .

<sup>2</sup>بوفليح نبيل ، تقروت محمد ، " دراسة مقارنة لواقع قطاع السياحة في دول شمال إفريقيا " ، (الملتقى الوطني الأول حول السياحة في الجزائر الواقع و الآفاق )، جامعة البويرة ، 11-12 ماي 2010 ، ص05.

- استخدامه في أماكن تواجده: يتميز العرض السياحي بأن السائحين ينتقلون إلى الدول والمناطق التي يوجد بها المنتج السياحي المناسب لهم حيث يستمتعون بكل المقومات السياحية الموجودة بهذه الدول ويستخدمون مختلف الخدمات السياحية كوسائل الاتصالات والإقامة والترفيه
- شبه المرونة: يقصد بعدم مرونة العرض السياحي عدم القابلية للتغير طبقاً للأذواق والرغبات والاتجاهات بعكس ما هو بالنسبة للسلع المادية، فالعرض السياحي يصعب تغيير المكونات الرئيسية له كالمقومات الطبيعية أما بالنسبة للخدمات السياحية فإنه يمكن تطويرها وتعديلها إلى حد ما يلائم رغبات وميول شرائح سوقية معينة.
- المنتجات السياحية لا تنتقل إلى المستهلك: ونعني بهذا أن هذا النوع من المنتج يتميز بخاصية تميزه عن باقي السلع الأخرى أي أنها لا تنتقل إلى المستهلك، وإنما هو من ينتقل إليها على عكس المنتجات الأخرى التي قد تنتقل إلى المستهلك.

### 3/ الإيرادات السياحية و الاستثمار السياحي<sup>1</sup>:

✓ الإيرادات السياحية: هي كل ما تحققه الدولة من إيرادات من السائحين و ما تحققه السياحة كمنشآت اقتصادية و كوعاء ضريبي، إلى جانب ما يحققه الأفراد، الشركات الوطنية، المؤسسات العمومية و الخاصة في مجال السياحة، الفنادق، الطيران و الملاحة . و تتأثر هذه الإيرادات بمجموعة من العوامل و المتغيرات، منها:

- قوة المنتج السياحي للدولة.
- مستوى الخدمات السياحية المختلفة في الدولة.
- أسعار السلع و الخدمات السياحية في الدولة.
- مدى الوعي السياحي في الدولة.
- قدرة السائحين على الإنفاق السياحي.
- طبيعة النظام السياسي و الاقتصادي في الدولة المصدرة للسياحة و في الدول المصدرة للسائحين، إلى جانب العلاقة بين الدولتين.
- الوضع الأمني في الدولة المصدرة للسياحة.
- حجم الإمكانيات الطبيعية و المادية المتوفرة في الدولة السياحية.

<sup>1</sup> بوفليح نبيل ، تقروت محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 06 .

✓ الاستثمار السياحي: يتمثل في مجموع ما ينفق في قطاع السياحة و ما تستقطبه الدولة من استثمارات أجنبية موجهة لهذا القطاع . و يعتبر الاستثمار السياحي من الأنشطة الواعدة لما تتيحه من فرص كبيرة للنجاح و تحقيق عوائد مالية معتبرة . كما أن تطور الاستثمار السياحي يتوقف على مدى تدفق رؤوس الأموال المحلية و الأجنبية للاستثمار في مجال السياحة، إلى جانب قوة المنتج السياحي المعروض و حجم الطلب عليه في سوق السياحة العالمية و مدى اهتمام الدولة بعنصر التسويق السياحي للتعريف بمنتجاتها السياحي.



## المطلب الثالث: معوقات السياحة و العوامل التي ساعدت على انتشارها.

### ❖ معوقات السياحة:

تواجه السياحة مشكلات وصعوبات تحد من نشاطها السياحي أو تؤثر على برامجها بصفة دائمة أو مؤقتة، و أهم هذه المعوقات ما يلي<sup>1</sup>:

\*الأوضاع السياسية و الأمنية: نتيجة للمقاطعة أو الحصار الذي يفرض على دولة ما، أو نتيجة للمعارضة أو الصراعات الداخلية يحول دون وفود السياح إليها.

\*نقص الخدمات السياحية و عدم توافر المرافق الضرورية لاحتواء السياح، نتيجة لمحدودية عدد المطارات و الموانئ و محطات القطارات و الفنادق و المطاعم و شركات النقل.

\*الأمراض و الأوبئة التي تنتشر في بعض الدول بشكل مفاجئ، و التي تشكل مانعا قويا يمنع السياحة.

\*الكوارث الطبيعية كلها تعد ظروفًا طارئة للسياحة.

\*عدم التنوع في عرض المنتج السياحي، حيث أن الاقتصار على بعض المنتجات أو البرامج ينعكس بصفة سلبية على خيارات السائح.

\*عدم وجود مكاتب سياحية خارجية تتولى عملية الترويج في كافة الدول، تظهر عوامل الجذب السياحية المتوفرة في الدولة و مستوى جودة الخدمات السياحية و كل ما يهم السائح.

### ❖ العوامل التي ساعدت على انتشار السياحة:

هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى انتشار السياحة منها<sup>2</sup>:

- تقليل ساعات العمل نتيجة دخول الآلات الحديثة أدى إلى زيادة أوقات الفراغ وأصبحت هناك الحاجة إلى السفر .
- التمتع بالإجازات المدفوعة الثمن بعد إحداث العديد من قوانين العمل و التنظيم و التشريعات التي تحدد الإجازات الإجبارية المدفوعة الثمن .
- زيادة وحدات الإنتاج أدى إلى حصول فائض في الإنتاج و بدأ التجار و الصناعيين في البحث عن أسواق جديدة لتصريف بضائعهم و هذا ما يحتاج إلى السفر .

<sup>1</sup>زايد مراد ، "السياحة كصناعة في الاقتصاد الوطني " ، ( ملتقى دولي حول اقتصاديات السياحة و دورها في التنمية المستدامة )، جامعة بسكرة، 09 - 10 مارس 2010، ص 9 .

<sup>2</sup>أحمد محمود مقابلة ، صناعة السياحة ، دار الكنوز للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2007 ، ص 27- 28 .

- تطور وسائل و طرق النقل و خاصة بعد الحرب العالمية الثانية حيث تطورت الطائرات الحربية إلى مدنية و هذا أدى بدوره إلى إلغاء المسافات .
- تلوث البيئة و خاصة جو المدن الصناعية الكبيرة أدى إلى هروب الناس فترة من الزمن إلى مناطق أخرى .
- تطور و تقدم وسائل الاتصالات الحديثة و التي ساهمت بشكل كبير و فعال في السياحة و السفر .
- التقدم العلمي في مجالات الطب و الأدوية و معالجة الأمراض و القضاء على الأوبئة ساعد على انتشار ظاهرة السياحة و عدم خوف السياح من تعرضهم على الإصابة بالأمراض .
- زيادة الوعي الثقافي و الاجتماعي و انتشار المعلومات أدى إلى زيادة الرغبة لدى كثير من الناس إلى زيارة البلدان بغرض الإطلاع على ثقافتهم و أمور معيشتهم .

## المبحث الثالث : أهمية وآثار السياحة

## المطلب الأول: أهمية السياحة

## 1/ الأهمية الاقتصادية:

تكمل أهمية السياحة من حيث الإنفاق السياحي و يشمل شراء السلع و الخدمات المتعلقة بالسفر والإقامة و المواصلات و غيرها، و هذا الإنفاق هو بمثابة تحويل للأموال من طرف السائحين إلى المستقبلين للسياح، كما تساهم هذه المداخل في عملية ترميم و التحديث للمرافق السياحية، كالمناطق الأثرية و المركبات السياحية. كما أن الحركة السياحية لها تأثير فعال على جميع القطاعات الأخرى كقطاع النقل ، الصحة و قطاع التجارة.<sup>1</sup>

## 2/ الأهمية الاجتماعية:

لا يختلف اثنان في أن التطور الاقتصادي في أي بلد يؤدي حتما إلى إحداث تطور مماثل في الجانب الاجتماعي، بمعنى أن العلاقة بين القطاعين طردية. ويفترض أن يساهم القطاع السياحي في توفير النقد الأجنبي لخزينة البلد ويساهم في نفس الوقت في تخفيف حدة البطالة وتحسين المستوى المعيشي للمواطنين. وينتق هذا الطرح من كون السياحة تعتمد على الاستعمال المكثف لليد العاملة في مختلف الخدمات المتعلقة بالسياحة كالنقل والإسكان والإطعام والاتصال والبيع ونحوها.

وفي الجزائر تشير الإحصائيات بأن نسبة المستخدمين في إدارات القطاع السياحي تصل 24%، بينما لا ينبغي أن تتجاوز هذه النسبة 7% وفقا للمعايير المعمول بها دوليا. يضاف إلى ذلك أن نسبة 50% من المستخدمين يفتقدون إلى المؤهلات، في الوقت الذي يفترض أن لا تتجاوز هذه النسبة 20%.

<sup>1</sup> بومدين فريدة، "أهمية العلاقات العامة في التسويق السياحي"، (مذكرة ماستر تخصص تسويق)، جامعة مستغانم، 2013-2014، ص20 بتصرف .

## 3/ الأهمية السياسية

إن السياسة الناجحة هي التي تنطلق من إستراتيجيات مدروسة وهادفة مما يؤدي في النهاية إلى التجسيد الفعلي للأهداف المسطرة. وإذا كانت السياحة الناجحة تفعل فعلتها في الميدانين الاقتصادي والاجتماعي، فإنها من ناحية أخرى قد تحقق أهدافا سياسية إذا ما رغب صانعو القرار السياسي في ذلك.

ولو تأمل المرء قليلا، فإنه سيدرك وببساطة أن تنقل الأشخاص ضمن البلد الواحد تفسح المجال واسعا للتعرف والتحاور وبلورة التصورات الآنية والمستقبلية في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية. فضلا عن ذلك، فإن الاحتكاك بين أشخاص من جنسيات مختلفة سيكسبهم لا محالة قدرا كبيرا من الفهم والإدراك والوقوف على ثقافات الآخرين وعاداتهم ومعتقداتهم ونمط حياتهم. وهذه كلها تعمل على مد الجسور بين شعوب ذات ثقافات متباينة ليس بين الأفراد فحسب وإنما بين المنظمات المختلفة والحكومات أيضا. وهنا تتشكل تصورات تنطلق من معطيات أقرب إلى الحقيقة منها إلى التخمين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حمراس سلطانة كريمة، "أهمية التسويق في تحقيق التنمية السياحية"، (تخصص تسويق)، جامعة مستغانم، 2013-2014، ص 83 بتصرف .

## المطلب الثاني : الآثار الاقتصادية للسياحة .

تعتبر السياحة نشاطا يجلب المداخيل للبلد دون الحاجة إلى شحنها وتوصيلها للمستهلك بل إن الزائر يأتي إلى موقع الإنتاج ويشترى مجموعة متنوعة من السلع والخدمات في البلد المضيف وهذا في الواقع يولد أنماط من المنافع والتكاليف تختلف اختلافا تاما عن الصادرات التقليدية التي تشحن إلى الخارج حتى تصل إلى المستهلك ويتمثل تحليل الأثر الاقتصادي للسياحة حسب المنظمة العالمية للسياحة في :

-تحديد موقع وأهمية ودور السياحة في الاقتصاديات الوطنية

-تقدير وتحديد العوامل المؤثرة في تنمية القطاع السياحي

-تحديد العوامل الرئيسية المحفزة وكذا العوامل المعوقلة لنمو القطاع السياحي في المستقبل

-تحليل ودراسة نتائج النشاط السياحي ومقارنتها بنتائج القطاعات الاقتصادية الأخرى

ويمكن إبراز دور السياحة في تحفيز النشاط الاقتصادي من خلال دراسة الآثار الاقتصادية للسياحة على بعض متغيرات الاقتصاد الوطني منها: التشغيل، ميزان المدفوعات، تشكيل الدخل الوطني وإعادة توزيعه، الاستثمار في البنى التحتية<sup>1</sup>

**1-خلق مناصب الشغل:** مما لا شك فيه أن القطاع السياحي يؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد للاقتصاد الوطني خاصة في مجال خلق مناصب الشغل باعتبار السياحة قطاعا متنوعا ومتعدد النشاطات والفروع ولها علاقات عديدة مع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأخرى، فهي تساهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في خلق العديد من مناصب العمل بالمنطقة التي تنشأ فيها المرافق أو المركبات السياحية (الفنادق مثلا) أو المرافق المكملة لها لأنه بمجرد إنشاء فندق سياحي يتسع لـ 200 سرير ومطعم ومقهى بـ 300 مكان أو مقصد يتم بدورها خلق 60 منصب عمل دائم داخل هذه المرافق بهدف القيام بتقديم الخدمات الفندقية والقيام بالصيانة والتسيير والحراسة والإدارة من جهة، ومن جهة أخرى فإن عملية الإنجاز إلى عملية التهيئة وعملية التأثيث والتجهيز الداخلي للفندق، وهذا ما يؤدي إلى إتاحة فرص عمل غير مباشرة عن طريق إستعمال الأولى منتجات القطاعات الأخرى لقطاعات النقل أو الصناعة، وعليه فإن السياحة نشاط يعتمد عليه بالدرجة التي تساهم في

<sup>1</sup> محمد فوزي شعوبي، "السياحة و الفنادق في الجزائر دراسة قياسية 1974-2002"، (أطروحة دكتوراه تخصص اقتصاد سياسي)، جامعة الجزائر، 2007، ص 21-22.

تخفيض نسبة البطالة في البلد السياحي على سبيل المثال الفنادق من الدرجة الممتازة تتطلب عمالة بنسبة عاملين اثنين مقابل كل غرفة

ولا شك أن ازدياد حجم الحركة السياحية يساهم في تحسين دخول المواطنين خاصة التجار الحرفيين وأصحاب الفنادق أو المطاعم لأن السائح أثناء إقامته يستهلك عدة مواد مثلاً الخضار، الفواكه، المشروبات، العطور، الجرائد، المجلات، الكتب، التحف التذكارية والحلي التقليدية... الخ، مما يعود بالأرباح للتجار والمنتجين مما يساهم في تحسين مستوى معيشتهم وزيادة تشغيل اليد العاملة المؤهلة مثل التي تقوم بعملية تكوين في المراكز المهنية، إن اهتمام أي بلد بالسياحة يدفعه إلى العمل على النهوض وتطوير المناطق السياحية، وذلك لكسب ود السائحين، و النشاط السياحي يوفر فرص لتبادل المعارف والأذواق والفنون فيما يكفل الاستفادة من مظاهر التقدم وتحقيق الرقي الفني و الحضاري للاقتصاد الوطني .

كما تلعب الحرف و الهوايات دورا هاما في السياحة حيث تجلب مداخيل معتبرة عن طريق بيع التحف والهدايا التذكارية التي يصنعها الحرفيون أما الهوايات مثل المسرح و الغناء الشعبي فهي وسيلة فعالة لجلب السياح إلى البلد وكذلك خلق مناصب جديدة .<sup>1</sup>

**2- الأثر على ميزان المدفوعات :** تساهم السياحة كصناعة تصديرية في تحسين ميزان المدفوعات الخاص بالدولة ويتحقق هذا نتيجة تدفق رؤوس الأموال الأجنبية المستثمرة في المشروعات و الإيرادات السياحية التي تقوم الدولة بتحصيلها من السائحين وخلق استخدامات جديدة للموارد الطبيعية والمنافع الممكن تحقيقها نتيجة خلق علاقات اقتصادية بين قطاع السياحة و القطاعات الأخرى .<sup>2</sup>

وتعرف صادرات السياحة بأنها إنفاق السائح الأجنبي في البلد المضيف، و يأخذ الإنفاق عدة أشكال أهمها :

- الإقامة في الفنادق

- استخدام وسائل النقل (جوي، بحري، بري)

- الإنفاق الاستهلاكي الضروري للحياة

<sup>1</sup> علي موفق، "أهمية القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني"، (مذكرة ماجستير تخصص التخطيط والتنمية)، جامعة الجزائر، 2002، ص21

<sup>2</sup> آسيا محمد إمام الأنصاري، إبراهيم خالد عواد، إدارة المنشآت السياحية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص32.

- رسوم التأشيرات المفروضة على السياح

وعلى أي حال ففقدوم الزوار الأجانب يسهم في تنشيط ميزان المدفوعات في البلدان التي تستضيفهم بما أنهم يدخلون إلى هذه البلدان عملات أجنبية كما أن تنقل المواطنين المقيمين إلى الخارج في إطار السياحة يؤدي إلى خروج العملات مما يؤثر سلبيًا على ميزان المدفوعات، ويمثل النشاط السياحي موردا هاما للعديد من الدول، ومن بين الدول التي تسجل ميزان سياحي إيجابي OCDE منها الولايات المتحدة الأمريكية بـ 43 مليار دولار، إسبانيا بـ 35 مليار دولار، فرنسا بـ 13 مليار دولار.<sup>1</sup>

**3- أثر السياحة على تنشيط حركة المبيعات لبعض السلع :**

أقرت بعض الدراسات لمنظمة السياحة العالمية أن السائحين يحتفظون بجزء من ميزانيتهم للإنفاق على مشترياتهم من الدول التي يزورونها، وذلك لشراء الهدايا التذكارية وبعض المنتجات المحلية، وبالتالي كلما زادت الحركة السياحية إلى الدولة زادت معها تلقائيا حركة المشتريات من هذه السلع مما ينعكس على زيادة الإيرادات السياحية من جهة، وعلى أسعار تلك السلع من جهة ثانية .

**4- أثر السياحة على الاستثمار في البنى التحتية :**

تؤدي التنمية في قطاع السياحة إلى زيادة الاستثمارات في البنى التحتية المتمثلة في المطارات، الطرقات، الموانئ، المتاحف، المراكز الطبيعية وغيرها مما يؤدي إلى زيادة مستويات الرفاه الاقتصادي للمقيمين والسياح على حد سواء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد فوزي شعوبي، مرجع سبق ذكره، ص 24

<sup>2</sup> عامر عيساني، "الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة"، (أطروحة دكتوراه تخصص تسيير المؤسسات)، جامعة باتنة، 2009-2010، ص 36-37.

## المطلب الثالث : الآثار الاجتماعية، الثقافية والبيئية

## أولا : الآثار الاجتماعية والثقافية

قد يؤدي التطور الاقتصادي والتقدم التكنولوجي واحتكاك واختلاط السكان بالسائحين ذوي اللغات و الثقافات والعادات والديانات المختلفة إلى انعكاسات إيجابية وأخرى سلبية .

## 1/ الآثار الإيجابية :

- ❖ التوازن الاجتماعي : حيث تتقارب الطبقات الاجتماعية من بعضها البعض نتيجة لزيادة دخول الافراد والعاملين في القطاع السياحي بشكل مباشر أو غير مباشر
- ❖ النمو الحضاري :نتيجة للحركة السياحية تتجه الأنظار إلى الاهتمام الدائم والارتقاء بالقيم الحضارية والمعالم السياحية بذلك تعتبر السياحة سببا رئيسيا من أسباب الرقي الحضاري من حيث الاهتمام بالمقومات السياحية الأثرية والطبيعية كما تمثل وسيلة حضارية اجتماعية لنقل وتبادل الثقافات والحضارات بين شعوب العالم المختلفة ،فمن طريقها يتحقق التبادل الثقافي بين الدول السياحية ،حيث تنتقل اللغات والمعتقدات الفكرية والفنون والآداب ومختلف ألوان الثقافة عن طريق الحركة السياحية الوافدة إليها فتؤثر فيها ثقافيا وتتأثر هي أيضا بما في الدول السياحية من ثقافة وحضارة ،وبذلك يتحقق التأثير الثقافي للسياحة الذي يمثل محورا هاما من محاور التنمية في المجتمع<sup>1</sup>
- ❖ التبادل الثقافي :يعد الوعي بالتبادل الثقافي أحد أهم التأثيرات الإيجابية للسياحة حيث يعمل على تنمية التفاهم بين الشعوب والذي أصبح الآن فرصة متاحة كتبادل المعرفة والأفكار كما أن أبناء هذه الشعوب المضيفة يتعرفون على عادات وسلوكيات الزائرين ،ولذلك تتقارب المسافات الاجتماعية بينهم وهذا بدوره يعمل على دعم التراث الإنساني واتساع الحلقة الحضارية على مستوى العالم ولم تصبح السياحة إشباعا للفضول وحسب ،وإنما تعمل على اكتساب الاحترام والتعاون المتبادل وتبادل المعارف والقيم الثقافية .
- ❖ الاهتمام بالتراث : تؤدي السياحة إلى الاهتمام بالقيم الجمالية والمعالم الفنية في الدول المستقبلية للسياحة و يكون ذلك من خلال الفنون و المهارات الخاصة بهم مثل الرقص الشعبي والاحتفالات الخاصة بالأعياد و المناسبات و حفلات الزواج بالإضافة إلى إحياء بعض العادات الدينية وأنشطة أوقات الفراغ التي

<sup>1</sup>محمد منير حجاب ، مرجع سبق ذكره ، ص 28 .



تجذب السياح لمشاهدة ذلك حيث ينتقل التراث الاجتماعي الذي يرثه أعضاء المجتمع من الأجيال السابقة، فالسمات الثقافية لها قدرة هائلة على الانتقال عبر الزمن.<sup>1</sup>

## 2/ الآثار السلبية: و نذكر منها ما يلي:<sup>2</sup>

- ❖ التحولات الاجتماعية: إن النشاط الاقتصادي يتطلب الاهتمام بالمناطق السياحية المختلفة وتنميتها وإعدادها لاستقبال السياح، بما في ذلك أماكن الإقامة المختلفة، و يتولد عن ذلك قيم وتقاليد جديدة وغير مألوفة بصورة سريعة و مفاجئة بالنسبة لسكان هذه المناطق تختلف عن موروثاتهم الحضارية والاجتماعية التي تنشأ عليها مما يؤدي إلى تحولات و تغيرات جذرية في هذه المنتجات .
- ❖ انتشار عوامل الفساد و التدهور الاجتماعي و الثقافي : تعاني بعض الدول من انخفاض مستويات المعيشة ونقص الإمكانيات المتاحة ، في الوقت الذي تتوافد إلى الدول أنماط مختلفة من السياح بعاداتهم الاستهلاكية وقدرتهم المالية مما يؤدي إلى اتجاه نسبة من أبناء هذه الدول إلى محاولة تحقيق مكاسب مادية سريعة و إن كانت بوسائل غير مشروعة ، فتظهر عند كافة الوسطاء و المستغلين للسائح في مختلف المجالات و المروجين لبعض صور الانحراف تحت مسميات متعددة مثل التسلية ، الترفيه ، والمتعة .
- ❖ التصادم الثقافي : تتعارض و تختلف الأفكار و الأساليب الغالبة في المجتمع و القادمة من الخارج نتيجة لسلوك بعض السياح وتصرفاتهم التي لا تعبر بالضرورة عن أسلوب حياتهم اليومية في بلادهم وإنما ذلك راجع إلى أسباب منها الميل إلى حب المغامرة و حب الاستطلاع الأمر الذي يؤدي إلى إثارة ضيق أفراد البلد المضيف و رفضهم للسياحة .

<sup>1</sup> وفاء زكي إبراهيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 97- 98 .

<sup>2</sup> نعيم الظاهر ، سراب إلياس، مبادئ السياحة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2007 ، ص12

## ثانيا : الآثار البيئية

شهد القرن العشرين و بداية القرن 21 تطورا تكنولوجيا كبيرا صاحبه كذلك تطورا في حركة السياحة . و كان من نتائج هذا التطور و التقدم سواء تكنولوجيا أو سياحيا ظهور ما يسمى بتلوث البيئة، فكلما زادت حركة السياحة بأعدادها الهائلة المستخدمة وسائل النقل المتنوعة زاد تلوث الهواء و زادت نسبة الضوضاء. ففي السابق كانت السياحة تنتج خدمات ذات جودة عالية لكن على حساب البيئة و الموارد الطبيعية . أما اليوم فإن السياحة الخضراء( ثقافة المحافظة على البيئة ) في إطار مبدأ الممارسة الأفضل تنطوي على إتباع نظام متكامل يشتمل على إدارة البيئة كجزء لا يتجزأ من العمليات التي تقوم بها المؤسسات السياحية، حيث يرى بيغرام أن صناعة السياحة اليوم ملتزمة بهذا النظام المتكامل و حريصة على ترسيخه في إطار ميثاقها . 14 و تساهم المنظمة العالمية للسياحة و مجلس السفر و السياحة العالمي على تقديم برنامج مكثف للأعضاء يطلق عليه اسم البرنامج الكوني الأخضر لترسيخ ثقافة المحافظة على البيئة و الارتقاء بممارسات صناعة السياحة لتصبح حقا في خدمة المجتمعات و الحضارات المختلفة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>زايد مراد , مرجع سبق ذكره , ص 10.

خلاصة :

مع التطور الذي حصل في بداية القرن العشرين، تطورت السياحة وأصبحت في متناول القادرين ومحبي الإطلاع والمعرفة وخصوصا بعد الحرب العالمية الثانية لاستقرار الأوضاع الأمنية في العديد من الدول، فصارت بذلك السياحة وسيلة لتحريك الصناعات الأخرى وجلب العملة الصعبة للبلد المضيف ، و لذلك بدأ الاهتمام بالساحة كعلم قائم بذاته و صارت السياحة صناعة شاملة متنوعة تساهم في تحقيق التنمية .

## تمهيد :

تعتبر ولاية مستغانم من أهم المدن الساحلية بالجهة الغربية وذلك لما تمتاز به من مؤهلات ،قد تنفرد بها ما يجعلها محل أنظار واهتمام السياح ، لاسيما خلال فصل الصيف أين تشهد هذه المدينة توافد كبيرا للمواطنين من مختلف ربوع الوطن ،وتعتبر ولاية مستغانم واحدة من المعالم التي يمر بها خط غرينيتش في الجزائر ، إذ تمنحك فرصة للوقوف على خط غرينيش

## المبحث الأول : السياحة في ولاية مستغانم

## المطلب الأول : لمحة تاريخية عن مديرية السياحة و الصناعة التقليدية .

بناء على تقرير وزير السياحة و الصناعات التقليدية و بناء على الدستور ، لاسيما المادتان 85-3 و 125 الفقرة 2 منه و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 05-216 المؤرخ في جمادى الأولى 1426 هـ الموافق ل 11 يونيو 2005 و المتضمن إنشاء مديرية السياحة بالولاية ، و بعد موافقة رئيس الجمهورية يحدد مهامها و تنظيمها فيما يلي :

## 1- في مجال السياحة نذكر منها :

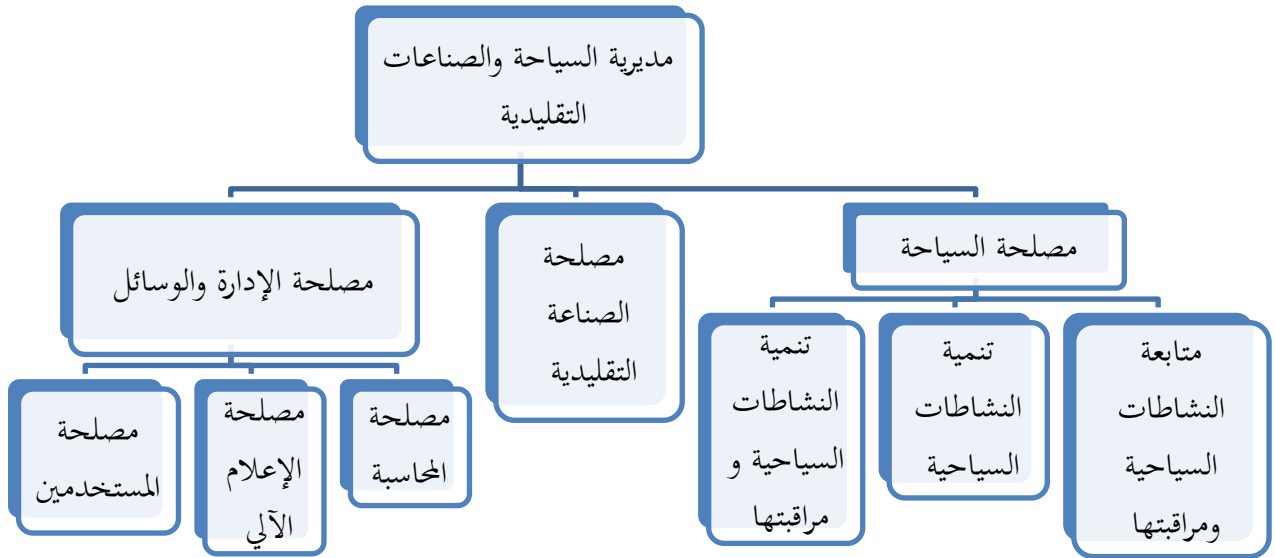
- إعداد مخطط العمل السنوي يتعلق بالنشاطات السياحية .
- المبادرة بكل إجراء من شأنه إنشاء محيط ملائم و محفز للتنمية السياحية المحلية .
- السهر على التنمية المستدامة للسياحة من خلال العمل على تجميع القدرات المحلية .
- المساهمة في تحسين الخدمات السياحية ، لاسيما تلك التي لها صلة بالنظافة و حماية الصحة و الأمن المرتبط بالنشاط السياحي .
- المشاركة بالاتصال مع القطاعات المعنية في إعداد و تنفيذ أعمال التكوين و تحسين المستوى و تحديد المعارف و تجميع الموارد البشرية .

## 2- في مجال الصناعة التقليدية :

- إعداد مخطط العمل السنوي و المتعدد السنوات يتعلق بتطوير نشاطات الصناعة التقليدية .
- المساهمة في حماية تراث الصناعة التقليدية و المحافظة عليه و رد الاعتبار له .
- المبادرة بكل أجزاء من شأنه خلق الجو الملائم للتنمية المستدامة لنشاط الصناعة التقليدية .
- تدعيم أعمال المنظمات و التجمعات المهنية و الجمعيات و الفعاليات الوسيطة الناشطة في ميدان الصناعة التقليدية .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة و الصناعة التقليدية .

الشكل رقم (III - 1) الهيكل التنظيمي للمديرية



المصدر : مديرية السياحة و الصناعة التقليدية

1/ مصلحة السياحة : و تنقسم إلى ثلاثة مصالح :

أ - مصلحة تنمية النشاطات السياحية : تتمثل مهامها فيما يلي :

- استقبال المستثمرين السياحيين و إرشادهم .
- دراسة ملفات طلب بناء المشاريع السياحية على مستوى الولاية .
- القيام بإنجاز دفاتر الشروط الخاصة بدراسات تهيئة مناطق التوسع السياحي و كذا دراسة تهيئة الشواطئ .
- دراسة ملفات طلبيات الاستثمار على مستوى الولاية بمناطق التوسع السياحي .
- متابعة مدى تقدم أشغال إنجاز المشاريع السياحية .

ب - مصلحة تنمية النشاطات السياحية و المراقبة : و تتمثل مهامها فيما يلي :

- مراقبة المؤسسات السياحية (الفنادق ، وكالات السياحة و الأسفار )
- السهر على تطبيق القوانين التي تنظم النشاط السياحي
- تحضير الموسم الإصطيافي .
- تحضير اليوم العالمي للسياحة (25 سبتمبر من كل سنة ) .
- تحضير الصالون الدولي للسياحة و الأسفار .

ج - مصلحة متابعة النشاطات السياحية و المراقبة : و هي تقوم بما يلي :

- متابعة و مراقبة المؤسسات الفندقية : يعتمد مفتش هذه المصلحة على القانون 01/99 المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة كما يعتمد على المرسوم التنفيذي 46/2000 المعرف للمؤسسة الفندقية و المحدد للقواعد المتعلقة بالفندقة وتنظيمها و تسييرها و كذا كيفية استغلالها .
- تصنيف المؤسسات الفندقية إلى الرتب من 1 إلى 5 نجوم .

2 / مصلحة الإدارة و الوسائل : و تنقسم إلى :

أ - مصلحة المستخدمين : و تتمثل مهامها فيما يلي :

- توفير الكفاءات أو العمالة للمديرية .
- تسيير المسار المهني للموظفين و تكوين الموظفين .
- السهر على تحقيق الإنضباط
- تقييم الموظفين كل سنة

ب - مصلحة الإعلام الآلي : وهي تهتم بالإعلام الآلي الداخلي للمؤسسة .

ج - مصلحة المحاسبة : و هي تهتم بميزانية المديرية .

3 / مصلحة الصناعة التقليدية : هذه المصلحة لم يتم بعد إدراجها بعد في مديرية السياحة و الصناعات

التقليدية لولاية مستغانم

## المطلب الثالث : التنمية السياحية بولاية مستغانم

التنمية السياحية عند كثير من دول العالم تعتبر من القضايا المعاصرة ، كونها تهدف إلى الإسهام في زيادة الدخل القومي ، وكذلك لما تتضمنه من تنمية حضارية شاملة لكافة المقومات الطبيعية و الانسانية و المادية ، و من هنا تكون التنمية السياحية وسيلة للتنمية الإقتصادية .

## أولاً: مقومات السياحة في ولاية مستغانم

تزخر ولاية مستغانم بمؤهلات كبيرة في المجال السياحي بفضل المواقع الطبيعية خاصة شريطها الساحلي الخلاب وكذا المعالم التاريخية والثقافية مما يجعلها منطقة لاستقطاب الزوار واهتمام المستثمرين لتعزيز القطاع من حيث مرافق الاستقبال والترفيه

تعتبر "مسك الغنائم" من المدن الساحلية لغرب الوطن التي تجلب سنويا عددا متزايدا من السياح من مختلف ربوع البلاد وخارجه لاسيما خلال فصل الصيف للاستمتاع بزرقه البحر حيث تبقى المنطقة تتوفر على شواطئ شاسعة لا تزال العديد منها على طبيعتها العذراء وسط خضرة خلابة ومناظر أخاذة جعلت لها مكانة من بين أبرز الوجهات السياحية ببلادنا.

تمتاز الولاية بتنوع تضاريسها من سهول منخفضة غربا وهضاب وسهول بالجهة الشرقية وامتداد جبال "الظهرة" إلى جانب المنطقة الرطبة "المقطع" التي تستقبل أصناف متعددة من الطيور المهاجرة خلال فصل الشتاء ناهيك عن المنحدرات الصخرية والغابات الساحلية أين يجد الزائر السكينة والراحة.

يذكر أن مستغانم تتوفر على شريط ساحلي يمتد على طول 124 كلم انطلاقا من شاطئ "سيدي منصور" ببلدية ستيديا غربا إلى شاطئ "البحارة" ببلدية أولاد بوغالم بالشرق بمجموع 21 شاطئا مفتوح للسباحة.

يذكر أن عدد من المصطافين المتوافدين على الولاية يعرف تزايدا ملحوظا من سنة إلى أخرى حيث ارتفع من 3ر7 مليون مصطاف سنة 2007 إلى حوالي 10 ملايين في الموسم الماضي.

كما تزخر بمعالم تاريخية وأثرية وإرث إسلامي مغربي واسع تعود إلى حقبة وحضارات متعاقبة عبر الأزمنة على غرار موقع "كيزا" الروماني بسيدي بلعطار والميناء القديم المتواجد بمنطقة بحارة (بلدية أولاد بوغالم) الذي يعود



لنفس الفترة ومغارات ماسرة التي تضم مجموعة من النحوت وحظيرة "العرصا" والجامع المريني ومسجد "البدر" وقصر الباي محمد الكبير بطبانة ودار القايد وضريح الباي بوشلاغم وسيدي لخضر بن خلوف وسيدي يحيى .

وبالفعل يعد الموروث المادي واللامادي الذي لا يزال يفتخر به سكان المنطقة ويعملون على المحافظة عليه عاملا هاما لترقية السياحة الثقافية فضلا عن التظاهرات والأنشطة المنظمة سنويا لثمين هذا الرصيد الثقافي والحضاري منها مهرجان سيدي لخضر بن خلوف والمهرجان الوطني للتراث العيساوي وذلك المخصص منذ عدة عقود للشعر الملحون والطرب البدوي ومسرح الهواة.

ومن جهة ثانية، تتوفر الجهة على مياه معدنية باطنية تؤهلها لتطوير السياحة الحموية لأغراض علاجية مثلما هو الشأن بالنسبة للحمام المعدني لعين النويصي ومنبع مكبرثة ببلدية سيرات ومنبع سيدي بشاعة الواقع ببلدية سيدي علي غير المستغل.

وفي سياق توفير الشروط المناسبة للراغبين في الاستثمار بهذا النشاط الاقتصادي الهام تم إحصاء بساحل الولاية 16 منطقة للتوسع السياحي تتربع على مساحة إجمالية تقدر بحوالي 4339 هكتار منها 1797 هكتار مساحة قابلة للبناء بسعة 42734 سرير.

وتعد منطقة "صابلات" الساحلية التابعة لبلدية مزگران القطب السياحي الوحيد الذي تتركز فيه المشاريع السياحية منها عشرة منجزة توفر طاقة إيواء تقدر ب 884 سرير بالإضافة إلى المشاريع التي هي في طور الإنجاز وأخرى مبرمجة.

كما انتهت وكالة التنمية السياحية التابعة لوزارة القطاع من دراسة مشروع تهيئة منطقتين للتوسع السياحي ويتعلق الأمر ب "رأس أيفي" و"شاطئ رمضان" على مستوى بلدية بن عبد المالك رمضان في حين لا تزال الدراسة جارية بشأن منطقتين مماثلتين ببلديتي ستيديا و اوربعة بالساحل الغربي للولاية.

ومن المنتظر الانطلاق في دراسة 12 منطقة للتوسع السياحي ببلديات ستيديا ومنطقة خروبة بمستغانم وخضرة وعشعاشة ومنطقة بحارة بأولاد بوغالم وسيدي لخضر وفق المديرية الولائية للسياحة والصناعة التقليدية.

وفيما يتعلق بمياكل الاستقبال فان ولاية مستغانم تتوفر حاليا على 23 مؤسسة فندقية منها فنادق وإقامات سياحية ونزل طريق بطاقة تعادل 1413 سرير.

للإشارة، يجري تجسيد 38 مشروعا سياحيا من شأنها توفير 6165 سرير واستحداث 867 منصب شغل مع العلم أن مديرية القطاع سجلت 41 طلب استثمار بطاقة استيعاب إجمالية تقدر ب 7369 سرير في انتظار سحب المستثمرين الخواص لدفاتر الشروط والشروع في عملية التجسيد.

كما ستتكفل مديرية السياحة والصناعة التقليدية ضمن البرنامج الخماسي الحالي بإنجاز دراسة تهيئة منطقة التوسع السياحي لخروبة ودراسة المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لولاية مستغانم وكذا دراسة إنجاز مشروع مركز للتوجيه والإعلام السياحي بعاصمة الولاية.

كما تم اقتراح تسجيل عمليات دراسة تهيئة خمسة شواطئ وهي "كلوفيس" بين عبد المالك رمضان و"الصخرة" و"الميناء الصغير" و"سيدي منصور" 1 و 2 و"خروبة". يذكر أن عدد من المصطافين المتوافدين على الولاية قد عرف تزايدا ملحوظا في السنوات الأخيرة حيث ارتفع من 73 مليون مصطاف سنة 2007 إلى 10 ملايين مصطاف في 2008 .

#### لثنيا: أهمية التنمية السياحية في الولاية

بموجب المرسوم رقم 03- 01 المؤرخ في ذي الحجة عام 1423 الموافق ل 17 فبراير 2003 و الذي يتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة ، و وفقا للمادة 18 تتخذ الجزائر إجراءات و أعمال الدعم و تقديم المساعدات وتمنح الإمتيازات المالية و الجبائية النوعية الخاصة بالإستثمار السياحي قصد تشجيع التنمية السريعة و المستدامة للسياحة و استحداث آثار إيجابية على الاقتصاد الوطني ، كما تسعى في هذا الإطار إلى استحداث أدوات أخرى لدعم عملية التنمية السياحية و ذلك حسب المادة 19 بهدف :

- تشجيع إحداث مؤسسات جديدة و توسيع مجال نشاطها .
- إدراج التنمية السياحية التطور و التكيف التكنولوجي .
- تشجيع القدرة التنافسية داخل القطاع .
- ترقية محيط ملائم لتحفيز روح المبادرة لتطوير السياحة
- تحسين الخدمات البنكية المتعلقة بدراسة ملف تمويل المشاريع السياحية

- إعتماء سياسة تكوين و تسيير الموارد البشرية بتشجيع الاحترافية و روح الإبداع و الابتكار

و في هذا الإطار تسعى الولاية إلى النهوض بقطاع السياحة من خلال التخطيط للقيام بتهيئة و توسيع 15 منطقة سياحية نذكر منها عين إبراهيم ببلدية سيدي لخضر و بحارة ببلدية أولاد بوغالم.... الخ .

المبحث الثاني : السوق السياحي لولاية مستغانم

المطلب الأول : العرض السياحي لولاية مستغانم

يتمثل العرض السياحي في مختلف عناصر الجذب السياحي الموجودة في المناطق السياحية الطبيعية و الصناعية منها ، إضافة إلى الخدمات السياحية المقدمة من طرف الدولة إلى السياح .

**1/ وكالات السياحة والأسفار :** يوجد حاليا على مستوى ولاية مستغانم 14 وكالة سياحية ، حيث تشغل هذه الأخيرة أكثر من أكثر من 48 عاملا ، من مختلف المستويات ما بين دائمين و مؤقتين . و يتمثل نشاطها في بيع الأسفار و التذاكر ، والبعض منها يقوم بعمليات تنظيم الرحلات و كذا الاستقبال ، و على مستوى ولاية مستغانم يوجد عدة طلبات رخصة استغلال وكالة .

و الجدول الموالي يوضح عدد الوكالات الموجودة على مستوى الولاية سنة 2014 .

جدول رقم (III / 1) : وكالات السياحة والأسفار لولاية مستغانم لغاية 2014/ 12 /31

عدد العمال	إسم الوكالة
03	(Idrissia ) إدريسية
03	( Espoir Tour ) إسبور تور
06	( Odyssee Voyage ) أوديسي فواياج
02	(Sofrecat ) سوفري كات
06	(Touraf Agency ) توراف أجنسي
04	(Ben Zin Tour ) بن زين تور
03	(Medjaher ) مجاهر
02	(Mosta Tour ) موستا تور
03	(Nedjema Voyges ) نجمة فواياج
05	(Murustaga Tour ) موريستاغا تور
04	(Kassousse Tour ) قسوس تور
03	(Mimoza Tour ) ميموزا تور
02	(Sablettes Tour ) صابلات تور

02	(Mograr Tour)	موقرار تور
48		المجموع

المصدر : مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية مستغانم

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد وكالات السياحة و الأسفار عرف تطورا ملحوظا حيث أصبح 14 وكالة بعدما كان 06 وكالات سنة 2010 ، و ساهمت في خلق 48 منصب عمل ، بينما كان عدد المناصب لا يتعدى 25 منصب سنة 2010 .

2/ المؤسسات الفندقية : يوجد حاليا على مستوى ولاية مستغانم 23 مؤسسة فندقية منتهية بها الأشغال و هي كالتالي :

جدول رقم (2/III) : أهم المؤسسات الفندقية لولاية مستغانم لغاية 2014 /12 /31

السعة		الملكية القانونية	المؤسسة الفندقية	
الأسرة (lits)	الغرف (chambres)			
47	30	خاص	الساحل	الفنادق
19	18	خاص	بالاسيو	
72	47	خاص	النخيل	
94	54	خاص	سنوسية	
24	16	خاص	المنتزه	
19	14	خاص	الفتح	
47	26	خاص	موروستاقا	
40	24	خاص	كوت و است	
36	19	خاص	الشمس	
41	28	خاص	روايال	
72	36	خاص اجتماعيا للتربية	دار المعلم	
14	14	خاص	الجزائر	للفندقة

48	24	خاص	الرياض	إقامات سياحية
55	17	خاص	البدر	
250	50	خاص	السفير	
50	10	خاص	أولا بن زين	
94	60	خاص	المنتزه	
104	44	خاص	الأمرء	
84	14	خاص	ديار البحر	
62	31	خاص	رحيل	
60	20	خاص	الواحة	
36	19	خاص	الباهية	
19	12	خاص	الحوت جيلالي	
1417	627	23		المجموع

المصدر : مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية مستغانم

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد المؤسسات الفندقية تطور وأصبح 23 مؤسسة ، مما يخلق عدة مناصب عمل سواء دائمة أو مؤقتة ، و نلاحظ أن معظم المؤسسات الفندقية ذات ملكية خاصة ، و هي متنوعة بين الفنادق ، إقامات سياحية ، مؤسسات معدة للفندقة بالإضافة إلى الموتيلات .

3/ المراكز العائلية و المخيمات الصيفية : يوجد على مستوى ولاية مستغانم عدة مخيمات صيفية ، ومراكز عائلية ، تقع معظمها في الشواطئ مثل شاطئ سيدي عبد القادر ، شاطئ وريعة ، شاطئ صابلات و غيرها ، والبعض من هذه المراكز تابع للخدمات الاجتماعية للمؤسسات العمومية ، و الجدول التالي يوضح أهم هذه الأماكن لغاية 2014 .

جدول رقم (3/III) : هياكل الاستقبال لولاية مستغانم لسنة 2014 .

اسم الهيكل	العدد	السعة
مخيم صيفي	14	4020 سرير
مركز عائلي	17	3986 سرير
بيوت الشباب	02	137 سرير
مخيمات الشباب	02	730 سرير

المصدر : مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية مستغانم

4/غرف الصناعات التقليدية : و هي تساهم في عرض منتجاتها السياحية إذ تنظم عدة تظاهرات وطنية ودولية ، بمشاركة العديد من الحرفيين في المعارض والصالونات التي تؤدي إلى جذب السياح و تبادل الثقافات مثل تنظيم معرض بشاطئ صابلات خلال موسم الاصطياف .

#### المطلب الثاني : الطلب السياحي لولاية مستغانم

يقصد بالطلب السياحي إثارة و تنشيط السوق السياحي المرتقب و ذلك لتحقيق أكبر حركة سياحية ، ويعتبر الطلب السياحي من أهم عناصر السياحة التسويقية .

جدول رقم (III / 4) : عدد السياح حسب الوكالات لسنة 2014 .

عدد السياح		اسم الوكالة
الأجانب	الجزائريون	
/	165	إدريسية ( Idrissia )
/	100	إسبور تور ( Espoir Tour )
67	440	أوديسي فواياج ( Odyssee Voyage )
66	04	سوفري كات ( Sofrecat )
/	540	توراف أجنسي ( Touraf Agency )
/	425	بن زين تور ( Ben Zin Tour )
32	131	مجاهر ( Medjaher )
01	50	موستا تور ( Mosta Tour )
/	358	نجمة فواياج ( Nedjema Voyges )
/	/	موريستاغا تور ( Murustaga Tour )
/	02	قسوس تور ( Kassousse Tour )
/	45	ميموزا تور ( Mimoza Tour )
/	/	صابلات تور ( Sablettes Tour )
/	/	موقرار تور ( Mograr Tour )
166	2260	المجموع

المصدر : مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية مستغانم

جدول رقم (5/III): يبين عدد السياح الواصلين إلى ولاية مستغانم (2010-2013)

السنوات	2010	2011	2012	2013
عدد السياح	25739	16079	12173	22438

المصدر : مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية مستغانم

نلاحظ من خلال الجدول أن سنة 2013 عرفت تطور السياح الأجانب و هذا راجع إلى تحسن خدمات السياحة المقدمة وارتفاع عدد الفنادق خاصة على مستوى شاطئ صابلات حيث يوجد فندق موريسستاغا الذي يعتبر من الفنادق ذات الجودة و النوعية في تقديم الخدمات السياحية ، إذ يشتغل فيه أعوان محترفون متخرجون من معاهد خاصة بالسياحة يستعملون الأساليب التسويقية الحديثة و هذا ما جعله قبلة للسياح من مختلف الأماكن .



المبحث الثالث : الدراسة التجريبية

المطلب الأول : جمع البيانات

تقنية الاستبيان:

قمنا بجمع بيانات بحثنا عن طريق الاستبيان الذي هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المطروحة حول الموضوع ، تم وضعها في استمارة قصد الحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها .

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عمال مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية مستغانم، وقد تم توزيع 34 استبيان في حين لم تسترجع كلها، حيث تم استرجاع 20 استبيان فقط.

منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على أسلوب دراسة الحالة، والذي يقوم على جمع البيانات من منظمة واحدة، واعتماد المنهج الوصفي التجريبي.

أسلوب جمع البيانات:

اعتمدنا في هذه الدراسة على إجراء دراسة ميدانية وتوزيع الاستبانة وتحليل كافة البيانات من خلال الاعتماد على التكرار و النسب المئوية، و الوصول لنتائج الدراسة، كما أدخلت البيانات وفق مقياس ليكرت الثلاثي كما هو موضح في الجدول التالي :

سلم القياس	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	3	2	1

جدول رقم (III / 6): درجات سلم القياس حسب Likert (3 درجات)

أداة الدراسة :

تمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبانة التي خصصت لمعرفة الأساليب المتبعة للاستثمار في رأس المال البشري، وتضمنت الاستبانة الأجزاء التالية:

-الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، التخصص العلمي)

-الجزء الثاني :يتضمن 18 فقرة تهدف إلى أشكال الاستثمار في رأس المال البشري في المؤسسة وهي (التكوين، التعليم، التدريب، التحفيز)

-الجزء الثالث :يتضمن 4 فقرات تهدف إلى معرفة تأثير هذه الأشكال على أداء العمال في المؤسسة محل الدراسة .

### المطلب الثاني: عرض و تحليل البيانات

بعد التفرغ لإجابة بعض المستجوبين على الاستمارات قمنا بالتحليل الإحصائي للبيانات حيث تم تفرغ البيانات في جداول وظيفية و هذه الجداول مقسمة إلى ثلاث خانات بحيث تحتوي الخانة الأولى على الأجوبة المقترحة و الخانة الثانية على عدد التكرارات و الخانة الثالثة على النسب المئوية المتحصل عليها. و بعد حساب النسبة المئوية قمنا بالتعليق على النتائج و محاولة وضع استنتاجات تفسر التعليق على تلك النتائج .

### 1/توزيع عينة الدراسة:

جدول رقم(III /7):توزيع عينة الدراسة حسب الجنس،العمر،الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، والتخصص العلمي.

الجنس	الذكور	الإناث	العدد الكلي
العدد	24	10	34
السن	من 20 إلى 30 سنة (6)	من 30 إلى 40 سنة (22)	34
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات (7)	من 5 إلى 20 سنة (22)	34
المستوى التعليمي	إبتدائي(2)	متوسط (4)	ثانوي(6)
التخصص العلمي	سياحة وإدارة فنادق(0)	علوم التسيير (10)	علوم قانونية وإدارية (6)
		تقنيين سامين في الإعلام الآلي(5)	تخصصات أخرى(13)
			جامعي(22)

المصادر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

2/ الأسئلة الخاصة بالتكوين :

السؤال الأول : هل للتكوين أثر إيجابي على المسار المهني للعمال ؟

جدول رقم(III /8): يبين أثر على المسار المهني للعمال.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
50	10	موافق
20	4	غير موافق
30	6	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 50% من العمال يعتبرون أن للتكوين أثر إيجابي على مسارهم المهني ، بينما تمثل نسبة 20% عدد العمال الذين لا يعتبرون أن للتكوين أثر إيجابي على المسار المهني لهم ، أما النسبة المتبقية و هي 30% فتمثل عدد العمال المحايدون لهذه الفكرة .

وبالتالي نستنتج أن التكوين يؤثر إيجابيا على المسار المهني للعمال .

السؤال الثاني : هل استفدت من التكوين أثناء الخدمة ؟

جدول رقم(III /9): الاستفادة من التكوين أثناء الخدمة.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
60	12	موافق
30	6	غير موافق
10	2	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن ما يقارب 60% من العمال لقد استفادوا من التكوين أثناء الخدمة ، بينما تمثل نسبة 30% عدد العمال الذين لم يستفيدوا من التكوين أثناء خدمتهم ، و يبقى الجزء الآخر محايدون بنسبة 10% .

وبالتالي نستنتج أن المؤسسة تقوم بتكوين عمالها أثناء ممارسة مهنتهم لكن بنسبة غير كافية.

**السؤال الثالث :** هل التكوين يساهم في الترقية ؟

جدول رقم(III/10): مساهمة التكوين في الترقية.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
30	6	موافق
50	10	غير موافق
20	4	محايد

**المصدر :** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة تمثل عدد العمال الذين لا يوافقون أن التكوين يساهم في ترقيتهم ، بينما تمثل نسبة 30% عدد العمال الذين يرون أن التكوين يساهم في الترقية ، في حين تبقى نسبة 20% تمثل عدد العمال المحايدون.

ومن هنا نستنتج أن أغلب العمال لا يظنون أن التكوين يساهم في ترقيتهم.

**السؤال الرابع :** هل أنت مقتنع بالبرامج التكوينية ؟

جدول رقم(III/11):قناعة العمال بالبرامج التكوينية.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
25	5	موافق
60	12	غير موافق
15	3	محايد

**المصدر :** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من العمال غير مقتنعين بالبرامج التكوينية و هذا ما يعادل نسبة 60 % في حين تبقى نسبة 25% من العمال لهم اقتناع بالبرامج التكوينية المقدمة لهم ، و تبقى نسبة قليلة أي ما يعادل 15% محايدون لهذا السؤال .

و بالتالي نستنتج أن الإدارة تقدم برامج تكوينية لا تتناسب و احتياجات المهنة للعمال .

**السؤال الخامس:** هل هناك فرق بين العمال المكونين والعمال غير المكونين ؟

جدول رقم(12/III):الفرق بين العمال المكونين والعمال غير المكونين.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
/	/	موافق
75	15	غير موافق
25	5	محايد

**المصدر:** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

بعد تحليل النتائج يتضح لنا أن العمال المستجوبين لا يوافقون أن هناك فرق بين العمال المكونين و العمال غير المكونين حيث أن نسبتهم بلغت 75% و يبقى جزء آخر محايدون بنسبة 25% .

ومن هنا نستنتج أن معظم العمال لا يرون فرق بين العمال الذين تم تكوينهم و العمال الذين لم يتم تكوينهم وهذا ما يدل على ضعف البرامج التكوينية المقدمة.

### 3/ الأسئلة الخاصة بالتعليم :

**السؤال الأول :** هل التعليم يؤدي إلى تنمية معارفك ؟

جدول رقم(13/ III):علاقة التعليم بتنمية المعارف.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
65	13	موافق
10	2	غير موافق
25	5	محايد

**المصدر:** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

من خلال تحليل النتائج يتضح لنا نسبة 65% من العمال المستجوبين يوافقون على أن التعليم يؤدي إلى تنمية معارفهم، و 10% من العمال لا يوافقون على هذه الفكرة ، و تبقى نسبة 25% من العمال محايدون لهذه الفكرة.

و بالتالي نستنتج أن التعليم يؤدي إلى تنمية معارف العمال .

**السؤال الثاني:** هل التعليم يضمن مخرجات مطابقة للمعايير الدولية ؟

جدول رقم(III /14): يوضح هل التعليم يضمن مخرجات مطابقة للمعايير الدولية.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
25	5	موافق
60	12	غير موافق
15	3	محايد

**المصدر:** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 60% من العمال المستجوبين لا يوافقون على أن التعليم يضمن مخرجات مطابقة للمعايير الدولية ، تليها نسبة 25% التي تمثل عدد العمال الذين يوافقون على هذا السؤال ، وفي الأخير نسبة 15% تمثل عدد العمال المحايدون لهذا السؤال .

و بالتالي نستنتج أن التعليم لا يضمن مخرجات مطابقة للمعايير الدولية.

**السؤال الثالث :** هل التعليم يجعلك تتحصل على كفاءات تؤهلك للالتحاق بوظيفة محددة ؟

جدول رقم(III /15): التعليم يجعل العمال يتحصلون على كفاءات تؤهلهم للالتحاق بوظيفة محددة

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
60	12	موافق
10	2	غير موافق
30	6	محايد

**المصدر:** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 60% من العمال يرون أن التعليم يجعلهم يتحصلون على كفاءات تؤهلهم للالتحاق بوظيفة معينة ، تليها نسبة 30% من العمال المحايدون لهذا السؤال ، و في الأخير نسبة 10% من العمال الذين لا يوافقون على هذا السؤال .

ومنه نستنتج أن التعليم يساعد في الالتحاق بوظيفة معينة.

**السؤال الرابع :** هل استفدت من التعليم أثناء ممارسة مهنتك ؟

جدول رقم(16/III): يبين استفادة العمال من التعليم أثناء ممارسة مهنتهم.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
70	14	موافق
15	3	غير موافق
15	3	محايد

**المصدر :** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن 70% من العمال استفادوا من التعليم أثناء ممارسة مهنتهم ، و تليها نسبة 15% من العمال بالنسبة للعمال الغير الموافقين و المحايدون لهذا السؤال .

و بالتالي نستنتج أن الإدارة تقوم بتعليم عمالها .

#### 4/ الأسئلة الخاصة بالتدريب :

**السؤال الأول :** هل تقوم الإدارة بتقديم برامج تدريب للعاملين ؟

جدول رقم(17/ III): يبين تقديم الإدارة برامج تدريب للعمال.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
55	11	موافق
30	6	غير موافق
15	3	محايد

**المصدر :** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الجدول أن 55% من العمال وافقوا على أن الإدارة تقوم بتقديم برامج تدريب للعاملين , في حين 30% من العمال لم يوافقوا على ذلك ، و بلغت نسبة العمال المحايدون 15% .

و من هنا نستنتج أن الإدارة تقوم بتدريب عمالها لكن بنسبة قليلة .

**السؤال الثاني:** هل هناك ارتباط بين البرنامج التدريبي و الوظيفة ؟

جدول رقم(III /18): يبين الارتباط بين البرنامج التدريبي و الوظيفة

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
30	6	موافق
20	4	غير موافق
50	10	محايد

**المصدر:** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة وهي 50% من العمال محايدون لهذا السؤال , تليها نسبة 30% من العمال الموافقون على ذلك , و في الأخير نسبة 20% من العمال الذين لم يوافقوا على وجود ارتباط بين البرنامج التدريبي و الوظيفة .

و بالتالي نستنتج أن المؤسسة تقوم بتقديم برامج تدريبية لا ترتبط بالوظائف .

**السؤال الثالث :** هل تركز الإدارة على تقديم برامج تدريبية لبعض الأقسام و تحمل أقساما أخرى ؟

جدول رقم(III /19): تركيز الإدارة على تقديم برامج تدريبية لبعض الأقسام و تحمل أقساما أخرى

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
55	11	موافق
30	6	غير موافق
15	3	محايد

**المصدر:** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان



نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب العمال المستجوبين أكدوا على أن الإدارة تركز على تقديم برامج تدريبية لبعض الأقسام وتهمل أقساما أخرى بنسبة 55%، و 30% من العمال لم يوافقوا على هذا السؤال ، بينما 15% من العمال حaidوا هذا السؤال .

و بالتالي نستنتج أن المؤسسة تقوم بتقديم برامج تدريبية لبعض الأقسام و تهمل أقسام أخرى .

**السؤال الرابع:** هل يتقبل العاملون عملية التدريب بصورة عالية ؟

جدول رقم(III / 20):تقبل العمال عملية التدريب بصورة عالية.

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
60	12	موافق
35	7	غير موافق
5	1	محايد

**المصدر:** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

يبدو لنا من خلال الجدول أن 60% من العمال يتقبلون عملية التدريب بصورة عالية ,تليها نسبة 35% من العمال الذين لم يوافقوا على ذلك ، و في الأخير نسبة 5% تمثل عدد العمال المحايدون لهذه الفكرة .

وبالتالي نستنتج أن العمال غالبية العمال يرغبون بالمشاركة في العمليات التدريبية .

**5/ الأسئلة الخاصة بالتحفيز :**

**السؤال الأول :** هل سبق و إن تم تحفيزك ؟

جدول رقم(III / 21):يوضح استفادة العمال من التحفيز

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
60	12	موافق
40	8	غير موافق
/	/	محايد

**المصدر:** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

من خلال تحليل نتائج الاستبيان نلاحظ أن 60% من العمال المستجوبين تم تحفيزهم ، و النسبة المتبقية و هي 40% تمثل عدد العمال الذين لم يتم تحفيزهم .

ومنه نستنتج أن المؤسسة تقوم بتحفيز عمالها و لكن بنسبة غير كافية .

السؤال الثاني : هل للتحفيز أثر إيجابي بالنسبة لك ؟

جدول رقم(III / 22): يوضح الأثر الإيجابي للتحفيز

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
75	15	موافق
/	/	غير موافق
25	5	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن 75% من العمال يرون بأن للتحفيز أثر إيجابي ، و 25% من العمال محايدة لذلك .

و بالتالي نستنتج أن للتحفيز أثر إيجابي بالنسبة للعمال .

السؤال الثالث : هل تقوم الإدارة بتقديم تحفيزات مادية ؟

جدول رقم(III / 23): يبين تقديم الإدارة للتحفيزات المادية

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
25	5	موافق
60	12	غير موافق
15	3	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن 60% من العمال لا يوافقون على أن الإدارة تقوم بتقديم تحفيزات مادية , تليها

نسبة 25 % التي تمثل عدد العمال الذين وافقوا على ذلك ، وفي الأخير نسبة 15% تخص العمال المحايدون لهذا

التساؤل .

و بالتالي نستنتج أن المؤسسة لا تركز على تقديم تحفيزات مادية لعمالها .

**السؤال الرابع :** هل تقوم الإدارة بتقديم تحفيزات معنوية ؟

جدول رقم(III /24): يبين تقديم الإدارة للتحفيزات المعنوية

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
65	13	موافق
20	4	غير موافق
15	3	محايد

**المصدر :** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح لنا من خلال الجدول أن أكبر نسبة هي 65% تمثل عدد العمال الذين وافقوا على أن الإدارة تقوم بتقديم تحفيزات معنوية ،تليها نسبة 20% و التي تمثل عدد العمال الذين يرون عكس ذلك ،وفي الأخير نسبة 15% وهي تخص عدد العمال المحايدون لذلك .

ومنه نستنتج أن المؤسسة تقوم بتقديم تحفيزات معنوية لعمالها بنسبة كبيرة .

**السؤال الخامس :** هل تفضل التحفيز المادي عن التحفيز المعنوي ؟

جدول رقم(III /25): يبين التفضيل بين التحفيز المادي والتحفيز المعنوي

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
70	14	موافق
5	1	غير موافق
25	5	محايد

**المصدر :** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

من خلال تحليل نتائج الاستبيان نلاحظ أن أكبر نسبة هي 70% تمثل عدد العمال الذين يفضلون التحفيز المادي عن التحفيز المعنوي ،تليها نسبة 25% تمثل عدد العمال المحايدون لهذا التساؤل ، و في الأخير نسبة 5% تمثل عدد العمال غير الموافقين على هذا السؤال .

و منه نستنتج أن غالبية العمال يفضلون التحفيز المادي عن التحفيز المعنوي .

### 6/ الأسئلة الخاصة بأداء العمال

السؤال الأول : هل للتكوين أثر على أداء العمال ؟

جدول رقم(26/III): يبين أثر التكوين على أداء العمال

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
45	9	موافق
15	3	غير موافق
40	8	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن 45% من العمال يرون أن للتكوين أثر على أداء العمال ، تليها نسبة 40% من العمال المحايدون لهذا السؤال ، وتقدر نسبة العمال غير الموافقين على هذه الفكرة ب 15% .

و بالتالي نستنتج أن التكوين له أثر على أداء العمال لكن بنسبة قليلة .

السؤال الثاني : هل التعليم يساعد في تحسين أداء العمال ؟

جدول رقم(27/ III): يبين مساعدة التعليم في تحسين أداء العمال

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
50	10	موافق
30	6	غير موافق
20	4	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن نصف العمال المستجوبين يرون أن التعليم يساعد في تحسين أداء العمال ، و 30% من العمال غير موافقون على ذلك ، و 20% من العمال محايدون لهذه الفكرة

وبالتالي نستنتج أن التعليم يساعد في تحسين أداء العمال لكن بنسبة قليلة.

**السؤال الثالث :** هل ينعكس التدريب بصورة مباشرة على مستوى الخدمة المقدمة ؟

جدول رقم(III /28): يوضح انعكاس التدريب بصورة مباشرة على مستوى الخدمة المقدمة

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
20	4	موافق
15	3	غير موافق
65	13	محايد

**المصدر :** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

يتضح لنا من خلال الجدول أن أكبر نسبة هي 65% من العمال المستجوبين يجايدون هذه الفكرة ، تليها نسبة 20% تمثل العمال الموافقون على هذا السؤال ، و 15% من العمال غير موافقون على هذه الفكرة .

نستنتج أن عمال المؤسسة لا يرون أن التدريب ينعكس بصورة واضحة على أدائهم.

**السؤال الرابع :** هل يؤدي تحفيز العمال إلى زيادة أدائهم ؟

جدول رقم(III /29): أثر التحفيز على أداء العمال

النسبة %	التكرار	الرد على الاستبيان
70	14	موافق
20	4	غير موافق
10	2	محايد

**المصدر :** من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن 70% من العمال المستجوبين يرون أن التحفيز يؤدي إلى زيادة أدائهم ، و 20% من العمال لا يوافقون على ذلك ، و في الأخير 10 % من العمال يجايدون ذلك .

نستنتج أن التحفيز له أثر إيجابي على أداء العمال .

## المطلب الثالث: عرض النتائج

من خلال البيانات المتحصل عليها يتضح أن أسلوب المؤسسة في تنمية رأس مالها البشري قد شمل معظم أشكاله المختلفة من تكوين، تعليم، تحفيز، وتدريب، حيث أن أغلبية العمال وافقوا على الأسئلة المطروحة في هذا الصدد ولكن يبقى البعض الآخر من العمال يرون عكس ذلك .

-بالنظر إلى المستوى التعليمي و الفئات العمرية للعمال وخبرتهم المهنية نستنتج أن عمال المؤسسة قادرين على ممارسة مهنتهم بصورة طبيعية .

- المؤسسة تقوم بتكوين عمالها أثناء ممارسة مهنتهم.

- البرامج التكوينية المقدمة للعمال لا تجدي نفعاً، حيث أن العمال لا يرون فرق بين العمال المكونين والعمال غير المكونين.

- العمال يفضلون التحفيز المادي عن التحفيز المعنوي

- كل من التكوين والتدريب والتعليم والتحفيز له أثر إيجابي على أداء العمال .

-يؤدي التعليم إلى تنمية معارف وقدرات العمال .

-تقوم المؤسسة بتقديم التحفيز المعنوية أكثر من التحفيز المادية.

## خلاصة :

لا يزال القطاع السياحي لولاية مستغانم متأخرا نوعا ما ، فرغم توفر المقومات الطبيعية و التاريخية و كل عوامل الجذب السياحي ، إلا أنها لا زالت على حالها تقتصر فقط على السياحة الموسمية الشاطئية و الثقافية أما بالنسبة للأنواع الأخرى فهي بنسب قليلة ، بالرغم من أن الهيئات المعنية سخرت كل ما بوسعها لتطويرها .

و السبب في ذلك يرجع إلى غياب عمليات التكوين، و التدريب لرأس المال البشري الذي يلعب دورا مهما في هذا القطاع الحساس ، إضافة إلى نقص الثقافة السياحية لدى المواطنين و التي لها دور مهم في تشجيع السياحة بالمنطقة

## تمهيد :

في ظل اقتصاد المعرفة والتطورات التكنولوجية تغيرت النظرة إلى الموارد البشرية وأصبح ينظر للمورد البشري بأنه المورد الفعال وذلك لما له من قدرات وإبداعات وأصبحت الأصول المادية من العوامل المساعدة لتحقيق أهداف المؤسسة .وللموارد البشرية دورا هاما ورئيسيا في التنمية كما أن الاستثمار فيها أعلى عناصر الاستثمار عائدا وأكثرها تأثيرا على عناصر الثروة الأخرى .

لذا تعتبر الموارد البشرية بمثابة القلب النابض للإدارة الحديثة ،لذا لا توجد مؤسسة ناجحة دون إدارة الموارد البشرية و إن الاستثمار في رأس المال البشري يعتبر من القضايا التي أعطيت لها أهمية كبيرة في المجتمعات على اختلاف أنظمتها ومستويات نموها وذلك لما لها من أهمية بالغة في المؤسسة .



## المبحث الأول : مفاهيم عامة حول رأس المال البشري

## المطلب الأول : تعريف رأس المال الفكري

لقد بدأ الاهتمام برأس المال الفكري في المنظمات بداية من فترة الثمانينات حيث أكد المديرين والأكاديميون والاستشاريون على مستوى العالم أن الأصول غير المادية في المنظمة . أي رأس المال الفكري . تعتبر محددًا أساسيًا لما تحقّقه المنظمة من أرباح، فعلى سبيل المثال في اليابان أشارت نتائج بعض الدراسات لبعض المنظمات اليابانية على أن الفرق بين مستويات أداء هذه المنظمات هو اختلافها في مقدار ما تملكه من أصول غير مادية، وفي بداية التسعينات ظهرت بعض الكتابات التي تناقش فكرة رأس المال الفكري للمنظمة وهو الذي يحقق النجاح والربحية للمنظمة، حيث أشار الكثير من الباحثين إلى أن الأصول الرئيسة للعديد من المنظمات في ميدان إنتاج التكنولوجيا العالية لا تتمثل في الأصول المادية فقط ولكن في مهارات أفرادها وفي التراكم الفكري والمعرفي الذي تمتلكه هذه المنظمات<sup>1</sup>

لرأس المال الفكري العديد من المصطلحات المرادفة التي تشير إلى نفس المعنى كالأصول غير المادية، الأصول المعنوية، رأس المال المعرفي، الأصول المعرفية، الأصول الفكرية، والموجودات المعرفية، ومن أهم تعاريف رأس المال الفكري نجد :

- تعريف توماس ستيوارت ( T. Stewart ) الذي يعرفه بأنه المادة المعرفية الفكرية ، المعلومات ، الملكية الفكرية ، الخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لتنشئ الثروة .
- تعريف ادفينسون ( Edvinsson ) رأس المال الفكري هو مضامين المعرفة، الخبرات العملية، التكنولوجيا التنظيمية، وعلاقات الزبائن والمهارات المهنية المقدمة والضرورية للمنافسة في السوق.<sup>2</sup>
- كما يعرف رأس المال الفكري بأنه مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية التي يتمتع بها العاملون والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة تسمح للمنظمة بتوسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها.

<sup>1</sup>راوية حسن ، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، مصر ، 2002 ، ص 370-371.

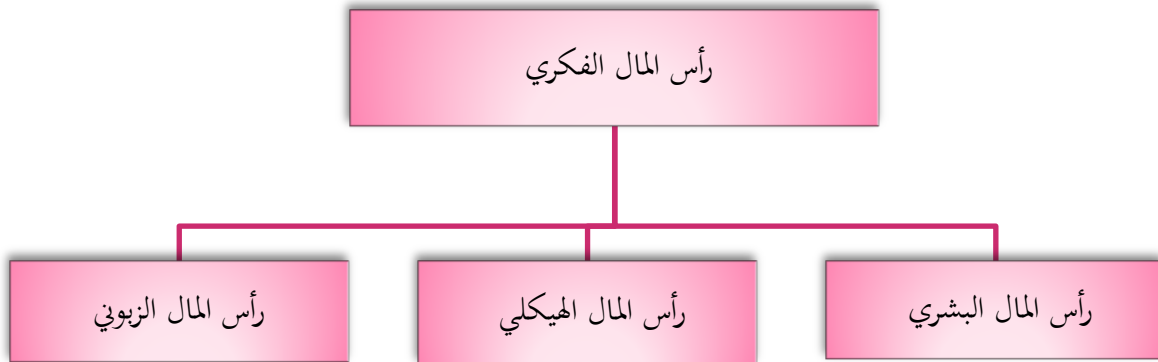
<sup>2</sup>سعد غالب ياسين ، إدارة المعرفة ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2007 ، ص 225

وبصفة عامة يمكن أن نعرف رأس المال الفكري بأنه المعرفة والمعلومات والخبرات والمهارات والقدرات التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة أعلى و تحقق لها ميزة تنافسية.<sup>1</sup>

و يتكون رأس المال الفكري مما يلي:<sup>2</sup>

- رأس المال البشري : و الذي يعبر عنه دائما بالمهارات و المعرفة التي يمتلكها العاملون و المستخدمون بالشركة ، و يعتبر هذا المكون من أكثر المكونات إشكالية من حيث عملية القياس بالنسبة للمختصين في المحاسبة حيث لا يتلاءم هذا المكون مع نماذج الكلفة .
- رأس المال الزبوني: و هو العلاقة مع الناس الذين تتعامل الشركة معهم و الذين يتمثلون في زبائنها و تجهيزها ، و قد أسماه البعض برأسمال العلاقات و هو الأعلى قيمة بين مكونات رأس المال الفكري و الأسهل على القياس من خلال الإيرادات .
- رأس المال الهيكلي : و هو يتجسد في مجموعة من الانظمة الفرعية للشركة و التي قد تمثل أشكالا أخرى لرأس المال الفكري و خير مثال عليه هو العمليات التشغيلية و التصنيعية للشركة يضاف إليها جميع أشكال الملكية الفكرية التي تمتلكها .

شكل رقم (1/II) يوضح مكونات رأس المال الفكري



المصدر : طاري عبد القادر ، " دور رأس المال البشري في تعزيز التنافسية المستدامة للمؤسسة "، (مذكرة ماستر تخصص تسيير استراتيجي دولي ) ، جامعة مستغانم ، 2013-2014 ، ص15.

<sup>1</sup>عادل حرحوش المرفجي ، أحمد علي صالح ، رأس المال الفكري ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2003 ، ص 18

<sup>2</sup>هاني محمد السعيد ، رأس المال الفكري ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، مصر ، 2008 ، ص 22 - بتصرف .

## المطلب الثاني : تعريف رأس المال البشري

إن مفهوم رأس المال البشري يشير إلى النظرية التي وضعها ( Gary Beker ) في منتصف الستينات من القرن الماضي و كانت انطلاقة من الأبحاث التي درست أسباب النمو القوي خلال ما يعرف بالثلاثينات المجيدة حيث أرجعت نسبة كبيرة من النجاحات المحققة في تلك الحقبة إلى التقدم التقني الحاصل آن ذاك و لكن أيضا إلى تراكم المهارات الفردية و الجماعية .

ف رأس المال البشري يشير إلى مجموع المعارف و المهارات و الخبرات و كل القدرات التي تمكن من زيادة إنتاجية العامل لدى فرد أو جماعة معينة. كما أوضح شولتز من رواد نظرية رأس المال البشري و التي تفوق أهمية رأس المال المادي في تحقيق معدلات أسرع للنمو<sup>1</sup>

و هناك العديد من المفاهيم و التعاريف لهذا المصطلح و من هذه المفاهيم ما يلي :

رأس المال البشري هو المعرفة و المهارات و الإمكانيات و القدرات و الصفات و الخصائص المختلفة الكامنة في الأفراد و التي لها صلة و ارتباط بالنشاط الاقتصادي ، كما أن رأس المال البشري لا يركز فقط على ما يمتلكه الأفراد من معرفة و ما يمتلكونه من قدرات و صفات و خصائص ، إنما يشير هذا المفهوم إلى المدى الذي يمكن أن يستخدم فيه الأفراد كل ما يعلمونه و ما يمتلكونه استخداما منتجا مرتبطا بالنشاط الاقتصادي .

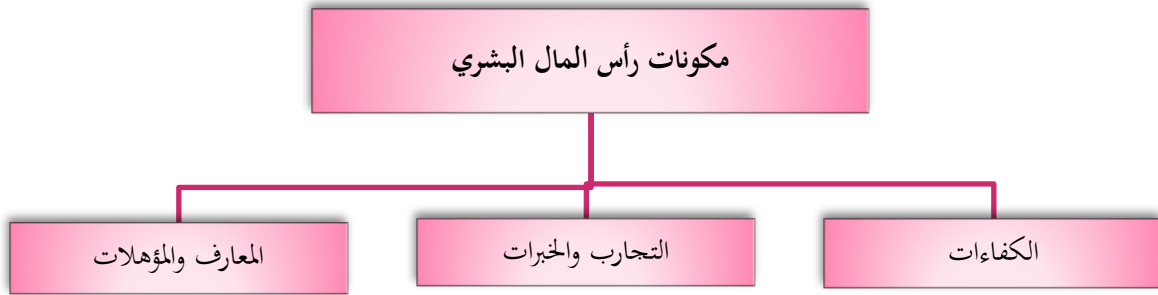
كما يعرف رأس المال البشري بأنه أصل غير ملموس ضمن طاقة المنظمة و هذا الأصل يدعم و يعزز الإنتاجية و عمليات الإبداع و الابتكار و عمليات تشغيل العاملين تشغيلاً أفضل و هو يتفاوت بين منظمة و أخرى ، فقد يكون وافرا و غزيرا في منظمة ما و قد يشهد حالة من الضعف و التراجع في منظمة أخرى<sup>2</sup> .

<sup>1</sup>راوية حسن ، مرجع سابق ، ص 64 .

نادية إبراهيمي ، "دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة" ،(مذكرة ماجستير تخصص الإدارة الاستراتيجية للتنمية المستدامة )  
<sup>2</sup>جامعة سطيف ، 2012- 2013 ، ص4.

رغم التعريفات السابقة غير الموحدة إلا أن هذا لا ينفي وجود درجة عالية من التشابه فيما بينها و التي تنظر أغلبها إلى رأس المال البشري باعتباره مجموعة من المهارات و القدرات و الإمكانيات و الخبرات التي يكتسبها أو يرثها الفرد و تمكنه من المشاركة في الحياة الاقتصادية و اكتساب الدخل و التي يمكن تحسينها من خلال الاستثمار في التعليم و الرعاية الصحية و التدريب و غيرها من أشكال الاستثمار الأخرى ، و يتكون رأس المال البشري من 3 عناصر أساسية و هي كالتالي :<sup>1</sup>

شكل رقم (II / 2) يوضح مكونات رأس المال البشري



المصدر: بن عمار حسيبة، "تكوين الموارد البشرية في المنظومة التربوية"، (مذكرة ماجستير تخصص تسيير)، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص10

- الكفاءات : و هي مجموعة المعارف و الاتجاهات و التصرفات و السلوكيات المستنبطة من التجربة الضرورية لممارسة مهنة معينة .
- التجارب و الخبرات : و تتمثل في مختلف التجارب و الخبرات العلمية المكتسبة عن طريق ممارسة مهنة معينة .
- المعارف و المؤهلات : و تتمثل في مختلف المعلومات المتراكمة عن طريق التكوين و التعليم .

<sup>1</sup> بن عمار حسيبة، "تكوين الموارد البشرية في المنظومة التربوية"، (مذكرة ماجستير تخصص تسيير)، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص 10 .

## المطلب الثالث : خصائص رأس المال البشري

يتميز رأس المال البشري بعدة مميزات و من أهمها ما يلي :<sup>1</sup>

- خصوصية رأس المال البشري : إن رأس المال البشري لا ينفصل أبدا عن مالكه و هو ملازم له في كل زمان و مكان و لا يمكن تكوينه إلا بالمشاركة الفعلية و الشخصية للأفراد و هو يتميز بالخصوصية كونه مرهون بالقرار الذي سيتخذه الفرد فيما يخص قرار الاستثمار في التكوين و تحمله لمختلف التكاليف التي ستجرح عنه ، و تنازله عن جميع العوائد المالية التي سيحصل عليها في الحاضر مقابل إيرادات مالية أكبر في المستقبل .

- محدودية رأس المال البشري : إن إمكانيات تراكم رأس المال البشري ترتبط ارتباطا وثيقا بالقدرات الجسمية و العقلية للفرد و لأن تكلفة الاستثمار تتزايد مع مرور الوقت فإن تحصيل عوائد الاستثمار محدودة بدورة حياة الفرد حيث أن قابلية الفرد للتكوين مرهونة بمدى تنازله عن العوائد المالية التي يمكن أن يحصل عليها في الحاضر مقابل عوائد مالية أكبر في المستقبل .

\_\_ عدم مرئية رأس المال البشري : أي أن المعارف و القدرات المملوكة من قبل الأفراد لا يمكن تمييزها أو معرفتها من أول وهلة حيث أن في بداية علاقة العمل لا تستطيع المنظمة أن تتعرف على القدرات و الكفاءات الحقيقية لأفرادها إلا بعد التعرف على الشهادات العلمية للفرد و التي تحمل مؤشرا هاما يتمثل في الاستثمار في التعليم و التي يحملها الفرد طوال فترة دراسته و تكوينه إلى جانب الخبرات و الكفاءات و التجربة المهنية التي يتمتع بها الأفراد و التي تظهر من خلال مستويات الأداء و الإنتاجية .

كما أن هناك بعض الخصائص الأخرى مثل :

\_\_ عدم ارتباط مالك رأس المال البشري بالاستثمار البشري بصفة شخصية ، رغم قدرة الفرد على تأجير استثماره لصاحب العمل ، إلا أنه ليس باستطاعته بيعه كما تستطيع المنظمة بيع أصل من أصولها .

\_\_ عدم إمكانية استهلاك رأس المال البشري بالطريقة التقليدية للإستهلاك حيث يمكن فقده بمجرد موت صاحبه ، و هذا ما يفسر زيادة الخطر في الاستثمار البشري .

<sup>1</sup> ابن عمار حسينية ، مرجع سبق ذكره ، ص 18 .

\_\_ يتطلب الاستثمار في تكوين رأس المال البشري وقتا طويلا مقارنة بالوقت المستغرق في الاستثمار في رأس المال المادي .

### المطلب الرابع : نظريات رأس المال البشري

نضجت هذه النظرية من خلال الأبحاث التي قام بها شولتز في الستينات من القرن العشرين كما تطورت بإسهامات كل من بيكر و مينسر

**1) دراسات و أعمال شولتز :** شاهد شولتز اهتمام الباحثين بالأصول المادية و إهمالهم للعنصر البشري لذلك فقد سعى جاهدا من أجل الوصول إلى نظرية للإستثمار في رأس المال البشري بهدف تحقيق التنمية البشرية و اعتبر أن عملية التعليم هي أفضل وسيلة للإستثمار في رأس المال البشري و لتحقيق هذا ركز أبحاثه الأولى على العمال المزارعين في الولايات المتحدة الأمريكية و كنتيجة لاحظ أن زيادة الإنتاجية ناجمة عن الإستثمار في الأفراد خلال تعليم المزارعين و تزويدهم بمنح دراسية .....الخ و عليه حدد شولتز نوعين من الموارد التي يجب أخذها بعين الاعتبار أثناء العملية التعليمية و هي :<sup>1</sup>

\_\_ الإيرادات التي كان يمكن للفرد أن يحصل عليها لو أنه لم يلتحق بالتعليم ، فالطالب لو لم يكن ملتحقا بالعملية التعليمية لكان بإمكانه المشاركة في القوى العاملة المنتجة و بالتالي تقديم خدمات ذات قيمة إقتصادية يحصل نظيرها على أجر و على هذا يجب الاعتراف بوجود تكلفة فرصة بديلة تشكل العملية التعليمية و موجهة لها .

\_\_ تكلفة التعليم التي تظهر في شكل مقابل مالي يدفع للمؤسسات المستخدمة في العملية التعليمية إلحجاب المصاريف الجارية للمرتبات و الأجور و مختلف المعدات المستخدمة في عملية التعليم .

**2) إسهامات بيكر :** و يعد أحد أهم الباحثين الذين ساهموا بأبحاثهم في تطوير نظرية رأس المال البشري فقد حول التركيز إلى دراسة الأنشطة المؤثرة في الدخل المادي و غير المادي من خلال زيادة الموارد في رأس المال البشري و بذلك بدأ الإهتمام بدراسة الأشكال المختلفة للإستثمار البشري من تعليم و هجرة و رعاية صحية ، ركز محور أبحاثه بصفة خاصة على التدريب ، و يعتبر التدريب من أكثر جوانب الإستثمار البشري فعالية ، كما وضح تأثير رأس المال البشري على الإيرادات و العمالة و على المتغيرات

<sup>1</sup>شكري مدلس ، " التسيير التقديري للوظائف و الكفاءات في فعالية إدارة الموارد البشرية " ، (مذكرة ماجستير تخصص تنظيم الموارد البشرية ) ، جامعة باتنة ، الجزائر ، 2007- 2008 ، ص36 .

الاقتصادية الأخرى ، كما يعد معدل العائد على الاستثمار هو العامل الأساسي و الأكثر أهمية في تحديد المقدار المستثمر في رأس المال البشري .<sup>1</sup>

**(3) إسهامات مينسر :** تمثلت إسهامات مينسر في بناء نموذج يهدف إلى تفسير الإنحرافات في توزيع الإيرادات و قد حدد مينسر ثلاثة أهداف ينبغي تحقيقها من خلال الأبحاث في مجال الاستثمار في رأس المال البشري و هي :

\_\_ تحديد حجم الموارد المخصصة للتدريب .

\_\_ تحديد معدل العائد على الاستثمار في التدريب .

\_\_ تحديد مدى منفعة المرتبة على تحديد التكلفة و العائد على التدريب في تفسير بعض خصائص سلوك الأفراد .

و قد شمل مفهوم مينسر للتدريب الرسمي و غير الرسمي و التعليم بالخبرة و قد توصل إلى دراسة أثر الاستثمار في التدريب على دخل و سلوك الأفراد منها :<sup>2</sup>

\_\_ كلما زادت مستويات الفرد التعليمية، كلما زادت احتمالات حصوله على مزيد من التدريب في مجال عمله .

\_\_ كلما زاد معدل دورات العامل زادت تكلفة الاستثمار في التدريب.

\_\_ كلما زاد الاستثمار في التدريب خاصة المتخصصين، كلما زادت احتمالات بقاء الفرد في المنظمة و احتمالات استقرار العمالة.

حسين يرقى، "إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية،( أطروحة دكتوراه تخصص تسيير)، جامعة الجزائر ، الجزائر ، 2007-2008،  
ص 14

بوزيان عثمان ، " إقتصاد المعرفة مفاهيم و اتجاهات" ( الملئقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية )،  
جامعة ورقلة ، الجزائر ، 9 - 10 مارس 2004 ، ص 5 .

المبحث الثاني: الاستثمار في رأس المال البشري.

المطلب الأول: تعريف الاستثمار في رأس المال البشري.

هناك عدة تعاريف للاستثمار في رأس المال البشري و أهمها ما يلي :

— هو الإنفاق على العامل لزيادة معارفه و مهارته الإنتاجية و بالتالي زيادة الدخل الذي يمكنه الحصول عليه في فترات مستقبلية.

— و يعرف بأنه استخدام جزء من مدخرات المجتمع أو الأفراد في تطوير قدرات و معلومات و سلوكيات الفرد بهدف رفع طاقته الإنتاجية و بالتالي طاقة المجتمع الكلية لإنتاج مزيد من السلع و الخدمات التي تحقق الرفاهية للمجتمع و كذلك لإعداده ليكون مواطنا صالحا في مجتمعه.<sup>1</sup>

— كما يعرف بأنه التفاف على تطوير قدرات و مهارات و مواهب الإنسان نحو ما يمكنه من زيادة الإنتاجية.<sup>2</sup>

— و يعرف الاستثمار في رأس المال البشري بأنه مجموعة المفاهيم و المعارف و المعلومات من جهة و المهارات و الخبرات و عناصر الأداء من جهة ثانية ، و الاتجاهات و السلوكيات و المثل و القيم من جهة ثالثة التي يحصل عليها الإنسان عن طريق نظم التعليم النظامية و غير النظامية و التي تساهم في تحسين إنتاجيته و تزيد بالتالي من المنافع و الفوائد الناجمة عن عمله.<sup>3</sup>

و من أهم الجوانب التي يجب أن تهتم الشركة بها لتنمية رأس مالها البشري هي:

— استقطاب أفضل المواهب البشرية: أي أن تكون الشركة ذات نظام فعال في عملية اختيار، اختبار و استخدام العاملين الجدد و توفير أسس التعلم و نقل الخبرة بين الأجيال المتعاقبة من العاملين.

رايح عرابة ، حنان بن عوالي ، " ماهية رأس المال الفكري و الاستثمار في رأس المال البشري " ، ( الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في

<sup>1</sup> منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة )، جامعة شلف ، 13 - 14 ديسمبر 2011 ، ص 9

طبشي وهبية ، " الاستثمار في رأس المال البشري و دوره في تحقيق الميزة التنافسية لدى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة " ، (مذكرة ماستر تخصص

<sup>2</sup> مؤسسات صغيرة و متوسطة )، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2006 - 2007 ، ص 9 .

<sup>3</sup> الكبيسي صلاح الدين ، إدارة المعرفة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر ، 2005 ، ص 25 .



- إغناء رأس المال البشري : و يتم ذلك من خلال تشجيع العاملين و تحفيزهم على الانضمام لبرامج التدريب و تشارك المعرفة و اكتسابها و توزيعها داخل الشركة.
- المحافظة على العاملين المتميزين: و يتم ذلك بتوفير نظم و أساليب الإدارة القائمة على الثقة و تشجيع الإبداع والأفكار الجديدة .
- إيجاد بيئة التعلم : تتميز الشركات المعرفية بأن رأس مالها في عقول العاملين الذين يغادرون الشركة في نهاية اليوم و الذين يمكن أن تستقطبهم شركات منافسة أخرى و لذلك لابد من إيجاد أسس لتقوية و ترسيخ قواعد الولاء المنظمي<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني : أهمية الاستثمار في رأس المال البشري .

- تعتبر الموارد البشرية من المقاييس الأساسية التي تقاس بها ثروة الأمم باعتبار أن هذه الموارد على رأس المكونات الرأسمالية و الأصول المؤثرة في الوضع الإقتصادي و الاجتماعي للدول حيث أصبح رأس المال البشري و درجة كفاءته هو العامل الحاسم لتحقيق التقدم .
- و لقد أكد علماء الاقتصاد منذ وقت طويل أهمية تنمية الموارد البشرية في تحقيق النمو الاقتصادي حيث ذكر "آدم سميث" في كتابه الشهير "ثروة الأمم" أن كافة القدرات المكتسبة و النافعة لدى سائر أعضاء المجتمع تعتبر ركنا أساسيا في مفهوم رأس المال الثابت ، حقيقة أن اكتساب القدرة أثناء التعلم يكلف نفقات مالية و مع ذلك تعد هذه المواهب جزءا هاما من ثروة الفرد التي تشكل بدورها جزءا رئيسيا من ثروة المجتمع الذي ينتمي إليه .
- كما أكد ألفريد مارشال أهمية الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره استثمارا وطنيا ، و في رأيه أن أعلى أنواع رأس المال قيمة هو رأس المال الذي يستثمر في الإنسان ، إذ عن طريق الإنسان تتقدم الأمم ، و الاقتصاد ذاته ذو قيمة محدودة إذ لم يستغل في سبيل التقدم و ذلك عن طريق القوى البشرية التي تحول الثروات من مجرد كميات نوعية إلى طاقات تكنولوجية متنوعة تحقق التقدم المنشود<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> المصري منذر واصف ، اقتصاديات التعليم و التدريب المهني ، الطبعة الأولى ، دار الكتب الوطنية ، ليبيا ، 2003 ، ص 30

<sup>2</sup> رابح عرابة ، حنان بن عوالي ، مرجع سابق ، ص 10 - 11 .

## المطلب الثالث : قيود الاستثمار في رأس المال البشري .

فيما يلي بعض القيود التي يجب أن تأخذها المنظمة بنظر الاعتبار عند تطبيقها المفاهيم الاقتصادية للاستثمار في رأس المال البشري<sup>1</sup> :

\_\_ اختلاف خصائص رأس المال البشري عن خصائص رأس المال المادي و من أمثلتها عدم ارتباط مالك رأس المال البشري بالاستثمار البشري بصفة شخصية ، فبالرغم أن الفرد يمكنه تأجير استثماره لصاحب العمل فهو لا يستطيع بيعه كما تباع المنظمة آلة لا تحتاجها و عدم استهلاك رأس المال البشري بالطريقة التقليدية للاستهلاك حيث يمكن فقده كلية بموت صاحبه و هذا يؤدي إلى زيادة معدل الخطر في الاستثمار البشري . كما يتطلب الاستثمار في رأس المال البشري وقتاً أطول نسبياً عن وقت الاستثمار المادي إلى جانب كل هذا هناك اختلاف بين منحنى إنتاجية الأصل البشري خلال عمره الإنتاجي عن إنتاجية الأصل المادي و على العموم فإن الاستثمار في الموارد و توطئتها مطلب مهم و ملح و لكنه صعب التحقيق .

\_\_ النقص في البيانات و الأساليب المنهجية اللازمة لتطبيق نظرية رأس المال البشري في مجال الموارد البشرية مثل صعوبة الحصول على بيانات التكلفة أو الحصول على حجم عينة كافية للأفراد الملتحقين بالبرامج التدريبية للوصول إلى حسابات محددة و نهائية للتكلفة و اعتماد القيمة الحالية للاستثمار في رأس المال البشري لمعرفة دخل الأفراد الخاضعين للدراسة و دخل المجموعة المستخدمة في المقارنة ، و كذا صعوبة تحديد أثر التدريب على أجور و إيرادات الأفراد في ظل غياب معايير البحث التجريبي المحكم و الذي يمكن من خلاله عزل تأثير العوامل و المتغيرات الأخرى المؤثرة ، صعوبة تحديد أو اختيار معدل الخصم المناسب و اللازم لحساب القيمة الحالية لرأس المال الذي يعد الفيصل في نجاح أو فشل أي برنامج ، فعند حساب معدل العائد على التدريب لا بد من تضمين المنفعة غير المادية مثل جاذبية الوظائف بعد الحصول على التدريب .

لكن يصعب قياس مثل هذا النوع من المنفعة قياساً مادياً مما يؤدي في النهاية إلى إظهار العائد الحقيقي على التدريب بصورة أقل مما هي عليه في الواقع .

\_\_ صعوبة تحديد نسبة التكلفة المخصصة لكل من الاستهلاك و الاستثمار : فالفرد ينفق على المأكل و الملابس و المسكن و الرعاية الصحية و هي تكلفة لازمة لاستمرار الاستثمار البشري ، لكن النفقات في هذه الجوانب لازمة

<sup>1</sup> راوية حسن ، مرجع سبق ذكره ، ص 73 .

أيضا للفرد لكي يعيش و تستمر حياته ، و هنا يصعب تحديد ذلك المقدار من هذه التكلفة المخصصة للاستهلاك و ذلك المخصص للاستثمار .

— صعوبة تقييم و قياس المنفعة المتحققة من الاستثمار البشري : و يرجع هذا إلى احتواء هذه المنفعة على عوامل غير مادية و غير خاضعة لظروف السوق مثل المركز الأدبي و تحقيق الذات ، و إذا فرض أن المستثمر استطاع تعظيم مثل هذه العوامل غير المادية لا يمكن اعتباره اختياره اختيار غير رشيد .

### المطلب الرابع : أشكال الاستثمار في رأس المال البشري

للاستثمار في رأس المال البشري عدة أشكال نذكر منها ما يلي :

1/ الدوافع و الخوافز :

1-1 : مفهوم الدوافع و أهميتها :

يرتبط مفهوم الدوافع بالسلوك الإنساني ، إذ أن عملية السلوك قائمة على افتراضات أساسية هي :<sup>1</sup>

— أن السلوك هو نتيجة ، أي هناك أسبابا لكل سلوك .

— إن السلوك يحفز أو يثار بفعل مؤثرات معينة بحيث ينجم عن هذه الإثارة سلوك محدد .

— إن السلوك الذي ينتج هو لتحقيق هدف معين .

و للدوافع أهمية كبيرة لكل من الأفراد العاملين و المنظمة ، و إن أهم الفوائد المترتبة عن ذلك

ما يلي :<sup>2</sup>

— إن الدوافع تشكل الأساس أو العامل المؤثر على أداء الأفراد ، لذا فإن تشخيص هذه الدوافع يساعد

المنظمة على إشباعها بالوسائل التحفيزية المناسبة .

— تؤدي الدوافع الإيجابية إلى زيادة التعاون بين الأفراد أنفسهم و بين الأفراد و الإدارة .

— تساعد الدوافع الإيجابية في تقليل الصراعات بين الأفراد و المجموعات داخل المنظمة .

— تؤدي الدوافع إلى زيادة الأفراد في العمل

— يساعد تشخيص الدوافع بصفة كبيرة المؤسسة في إعداد و تصميم البرامج التدريبية المؤثرة في الدوافع

وتنميتها.

<sup>1</sup>عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية بعد إستراتيجي ، دار وائل للنشر ، سوريا ، 2009 ، ص 309

<sup>2</sup>نوري منير ، تسيير الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص 283 .

و عليه تظهر لنا أهمية الاستثمار في رأس المال البشري نظرا للوعي بالفعالية و الإنتاجية و الربحية القائمة عليه ، لذلك من الضروري توفير أساليب و وسائل تحفيز العاملين حتى يمكن الاستثمار في قدراتهم و مواهبهم لتحقيق أهداف المؤسسة .

1- 2 مفهوم الحوافز و أنظمتها :

يعرف التحفيز اصطلاحا على أنه شعور لدى الفرد يولد فيه الرغبة في القيام بنشاط أو سلوك معين يسعى من ورائه إلى تحقيق أهداف محددة .

كما تعرف الحوافز على أنها مجموعة العوامل و المؤثرات تدفع العامل نحو بذل جهد أكبر في العمل و الامتناع عن الخطأ فيه .

و تعرف أيضا أنها مجموعة القيم المادية و المعنوية الممنوحة للعمال في قطاع معين و التي تشبع الحاجة لديهم و توجههم إلى سلوك معين<sup>1</sup> .

و تختلف أنظمة الحوافز من منظمة إلى أخرى و ذلك باختلاف إمكاناتها المتاحة و تأخذ صور مختلفة و تقسم كما يلي<sup>2</sup> :

جدول رقم ( 1/II ) يبين تقسيمات الحوافز

طبيعة التقسيم	التقسيم	
من حيث مادتها	حوافز مادية	تتمثل في الأموال و المزايا المادية كالسكن و النقل و الطعام ، و الحوافز النقدية أكثرها شيوعا .
	حوافز معنوية	تتمثل في الأشياء غير المادية التي تقدمها المنظمة للعاملين مثل التكوين ، الشكر و التقدير .... الخ .
من حيث أثرها على الفرد	حوافز إيجابية	تتمثل في الحوافز التي تجذب الأفراد العاملين نحو انجاز عمل معين تستهدفه المنظمة .
	حوافز سلبية	التي تدفع بالعاملين نحو تجنب سلوك معين لا ترغبه المنظمة .

المصدر : خضير كظم ، كاسب الخرشة ، إدارة الموارد البشرية ، دار المسير للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2007 ، ص 186 . صياغة شخصية

<sup>1</sup> سعد عامر أبو شندي ، إدارة الموارد البشرية في المؤسسة التعليمية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2011 ، ص 142 . بتصرف

<sup>2</sup> خضير كظم ، كاسب الخرشة ، إدارة الموارد البشرية ، دار المسير للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2007 ، ص 186 . صياغة شخصية

2/ التعليم: تعتبر سياسات التعليم الجيدة الركيزة الأساسية في تنمية الموارد البشرية، بحيث تهدف إلى إمداد الأفراد بالأساس العريض أو المفاتيح التي ينطلقون منها كل حسب تخصصه إلى مجالات العمل المختلفة.

و المقصود بالتعليم في مجال الملكية الفكرية وضع مناهج منظمة لتدريس الملكية الفكرية في المرحلتين ما قبل الجامعة و الجامعة.<sup>1</sup>

و يعتبر التعليم أيضا عملية تزويد الأفراد بحصيلة من التعلم و المعرفة في إطار معين ، فهو يهتم بتنمية المعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العملية من خلال زيادة المعلومات العامة و مستوى فهم العالم الخارجي و يهدف التعليم إلى تطوير الملكيات الفكرية و اكتساب المعارف العلمية التي تهدف للحصول على كفاءات مهنية معينة تؤهلهم للالتحاق بوظائف محددة ، كما أنه يمثل نشاط اقتصادي ينتظر من ورائه تحقيق منفعة من جهة و يتطلب زيادة فعالية أداء الأفراد المتعلمين من جهة أخرى.<sup>2</sup>

يعتبر التطور التقني والعلمي من الأسباب الأساسية التي أدت إلى اعتبار قطاع التعليم قطاعا منتجا، خصوصا إذا علمنا أن معظم التكنولوجيات الجديدة وكذا التقنيات الحديثة مخترعوها هم مخرجات التعليم. ولكي نطبق هذه التكنولوجيات والتقنيات يلزمنا أناس مهرة أو أناس قادرين فكريا وعقليا على استيعابها. ولهذا تلجأ معظم الدول كي تواكب الحضارة التكنولوجية إلى تكوين باحثين وطلبة قادرين على القيام بهذه المهمة وهذا عن طريق الاستثمار في قطاع التعليم، حيث تزايد الاهتمام باقتصاديات التعليم عامة والتعليم العالي خاصة منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين . لقد بدأ الاقتصاديون في إيجاد علاقات بين الإنفاق على الاستثمار في التعليم ومعدلات النمو الاقتصادي، ويعتبرون أن الإنفاق على التعليم هو نوع من الإنفاق الاستثماري خصوصا في هذه الفترة أين أوضح التعليم قدرته على تلبية تقريبا كل رغبات المجتمع. ويترتب على هذا الإنفاق ارتفاع في مهارات وقدرات الأفراد ومن ثم زيادة مردودية هؤلاء الأفراد وكذا إنتاجيتهم وهذا ما يدفع بعجلة النمو إلى الأمام.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حمزة مرادسي ، " دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي "، (مذكرة ماجستير تخصص اقتصاد تطبيقي و تسيير المنظمات) ، جامعة باتنة 2009- 2010 ، ص 3

<sup>2</sup> سعد عامر أبو شندي ، مرجع سبق ذكره ، ص 150 .

<sup>3</sup> عبد القادر محمد عبد القادر عطية ، اتجاهات حديثة في التنمية ، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية ، 2002 ، ص 90 .

## 3/ التدريب :

يعرف التدريب على أنه "نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم"<sup>1</sup>

كما يعرف التدريب أنه "عملية مخططة تقوم باستخدام أساليب وأدوات بهدف خلق وتحسين وصقل المهارات والقدرات لدى الفرد وتوسيع لنطاق معرفته للأداء الكفء من خلال التعلم لرفع مستوى كفاءته وبالتالي كفاءات المؤسسة التي يعمل فيها كمجموعة عمل"<sup>(2)</sup>

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نقدم تعريفا شاملا للتدريب بأنه:

" مجموعة من الأنشطة والعمليات الهادفة إلى تحقيق مستوى مستهدف من الكفاءة والفعالية والمقدرة في رأس المال البشري التي تتناسب مع ظروف عمله الحالية والمستقبلية كما أن هذه الأنشطة تكون متداخلة ومتشابكة فيما بينها وتشكل نظاما مكونا من مدخلات و مخرجات، وعملية التحويل مع وجود رقابة مستمرة وتغذية عكسية من أجل معرفة النتائج وبالتالي يتحقق لنا الهدف المرجو من التدريب بزيادة المهارات والمعارف وصقل القدرات للأفراد العاملين"<sup>2</sup>.

و لقد حددت المنظمة الاقتصادية الدولية للتعاون و التطوير أهمية التدريب في الجوانب الأساسية التالية :<sup>3</sup>

- إدامة المعلومات و المهارات وإستمراريتها وفقا لعنصر التطور والتقدم .
- منح الفرص للتطوير الذاتي عن طريق المعارف و المهارات الأدائية .
- جعل الفرد قادرا على مواجهة المواقف السلبية والمشاكل والصعوبات في العمل ومعالجته بأكبر كفاءة ممكنة .
- تقوية المهام الإبداعية والابتكارية لدى الفرد .
- رفع معدل المعيار الثقافي والمعرفي والأداء المهني لدى الفرد .

4/التكوين: تهتم المؤسسة بالتكوين لأن ما ينفق فيه يمثل استثمارا في الموارد البشرية، قد يكون له عائد يظهر في شكل زيادة الإنتاجية الكلية.

<sup>1</sup>عمر وصفي عقيلي ، مرجع سبق ذكره ، ص 330.

<sup>2</sup> صلاح عبد الباقي ، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 ، ص 211 - بتصرف -

<sup>3</sup> أحمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر، 2001 ، ص 320 .

يعد التكوين بأنواعه المختلفة من مقومات التنمية الاجتماعية التي أصبحت مطلباً حضارياً في عصرنا الحاضر، والتنمية الاجتماعية تتطلب إعداد أفراد المجتمع للأخذ بأسباب التطور الحضاري. ومن أهم التعاريف نجد:

التكوين هو تلك الجهود الهادفة إلى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل ، أو تنمية وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف و خبرات مما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو بعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل .<sup>1</sup>

يقصد كذلك بالتكوين، العمل على زيادة قدرات الأفراد العاملين ومهاراتهم، رفع مستوى قيامهم بمهامهم وأدائهم لوظائفهم الحالية وكذا الغرض اكتساب القدرة على تولى مسؤوليات أكبر

كما يعرفه " LANFER " بأنه: حق لكل العمال ويخص أكثر تطورهم وترقيتهم الاجتماعية والتكوين قبل كل شيء هو وسيلة للمؤسسة من أجل تكييف الموارد البشرية مع التطور التقني والمهني

ويتطلب البرنامج الجيد للتكوين اتباع مجموعة من الإجراءات أو الخطوات وهي:<sup>2</sup>

1. إعداد المتكون وتأهيله: يجب أن يكون مؤهلاً وقادراً على القيام بتكوين الأفراد
2. إعداد تهيئة المتكون: يتطلب هذا الإعداد الجيد للمكان المناسب للتكوين والوسائل المناسبة ، وكذا تهيئة ذهن المتكون حتى يستوعب المعلومات والتعليمات خلال فترة التكوين.
3. استعراض أسلوب أدائه: وهذا عن طريق التوضيح والشرح والبيان العلمي
4. إعطاء فرصة للممارسة: توجد عدة بدائل مختلفة لممارسة التكوين فهناك من يستخدم غالباً طريقة التفسير على أن يستعين في شرح بعض النقاط إلى وسائل أخرى لمساعدة التكوين ، وإذا ما كان العمل بالضرورة ذو طبيعة مادية فإن أفضل طريقة للتكوين هي العرض العملي.
5. المتابعة: حيث يجب مراجعة الفرد من وقت إلى آخر للتحقق من أنه يمارس العمل بطريقة سليمة، و حتى يكون التكوين فعال و يفرز آثاره الإيجابية فإنه لا بد من أن يتبع هذه الإجراءات .

<sup>1</sup>صلاح عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص235.

<sup>2</sup>أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص330.

## المبحث الثالث : رأس المال البشري في القطاع السياحي .

## المطلب الأول : خطوات إدارة الموارد البشرية السياحية لمواجهة تحديات العولمة .

إن أهم الخطوات التي يجب أن تسيّر عليها إدارة الموارد البشرية لمواجهة تحديات العولمة نذكرها فيما يلي :<sup>1</sup>

- وضع استراتيجيات هيكلية تعتمد على إعادة النظر في السياسات التنظيمية للمؤسسات السياحية وتمكين العاملين من التكوين في مختلف خدماته ، وإعادة تصميم الوظائف .
- تشجيع التوظيف التنوعي ، وتوظيف الكفاءة المستخدمة بما تحويه من معارف .
- الاهتمام بتنمية وتطوير الموارد البشرية لتكون قادرة على قبول و توطين التغيير بما يمكن من أجل مواكبة التغيرات واستباقها بحيث تتمكن المؤسسات السياحية من القدرة على المنافسة والاستمرارية والحضور العالمي .
- تطوير قدرة مخرجات التعليم على التكيف السريع مع متغيرات السوق، خاصة في ظل إعادة تقسيم العمل على المستوى الدولي ، مما يتطلب أنظمة تعليمية قادرة على توفير موارد بشرية تتمكن من استيعاب التقنية الحديثة والتعامل معها .
- التعرف إلى رؤية المعنيين بالموارد البشرية في المؤسسات السياحية فيما يتعلق بإستراتيجيات إدارة الموارد البشرية وذلك للحد من آثار هذه التحديات وانعكاساتها على أداء هذه المنظمات مما يجعلها قادرة على النمو و المنافسة ومواكبة التغيرات و المستجدات والعمل وفق الرؤى العالمية في ممارسة وإدارة الموارد البشرية وذلك تماشياً مع ظاهرة العولمة .

و يجب أيضا الإشارة إلى الأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتقنية للعولمة وأثرها في مجال القوى البشرية ، حيث ترتب على ظاهرة العولمة آثار مهمة كان لها واقع ملموس في مختلف المؤسسات السياحية، وكانت الإدارة هي الأكثر تأثراً مما استوجب إعادة النظر في تنظيم الأجهزة الإدارية وفي طريقة إكساب العاملين المهارات الجديدة التي تتطلبها برامج الإصلاح و التطوير .

وتأكيدا على هذا يجب على المؤسسات عموما ولاسيما في الدول النامية أن تتفاعل مع تحديات ومعطيات القرن الحادي والعشرين ، وذلك من خلال تفعيل دور إدارة الموارد البشرية بما يمكنها من تطوير مهارات

<sup>1</sup>ماضي بلقاسم ، حنان برجم ، "تحديات إدارة الموارد البشرية في إطار العولمة" ، (المؤتمر العلمي الدولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة)، جامعة الجنان ، لبنان ، 15 - 17 ديسمبر 2012 ، ص 13 .



وقدرات القيادات التنظيمية في مختلف مستوياتها المنظمة دولياً ، وذلك من خلال وضع الاستراتيجيات المناسبة التي تمكن من مواكبة التغيرات واستبقائها حتى تكون قادرة على المنافسة ، و يرى العديد من الباحثين أن مواجهة تحديات العولمة يتطلب من إدارة الموارد البشرية توجهاً استراتيجياً ورؤية معمقة للمستقبل ، كما يتطلب الخروج عن الإطار التقليدي الذي تتسم به في معظم وظائفها .

### المطلب الثاني : تنمية رأس المال البشري السياحي وآليات تطويره.

#### أولاً: تنمية رأس المال البشري السياحي<sup>1</sup>

من أجل تطوير رأس المال البشري في قطاع السياحة لابد من القيام بما يلي :

- تطوير التعليم السياحي ، حيث يتم بناء قدرات ومهارات العاملين في القطاع السياحي عبر التعليم
- التدريب والتأهيل لتوفير العامل المتميز بالوعي في أداء مهنته السياحية وتلبية احتياجات السوق العالمية من العمالة في مجال السياحة .
- إيجاد تعليم سياحي يضمن مخرجات مطابقة للمعايير الدولية .
- زيادة فرص العمل السياحي المتاحة .
- ضمان الحقوق الوظيفية للعمال .
- زيادة عدد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة للعمل في القطاع السياحي .
- توسيع الاستثمار في الكفاءات وتحفيزهم على تطوير قدراتهم .

#### ثانياً : آليات تطوير رأس المال البشري السياحي<sup>2</sup>

تعتمد عملية تجديد وتطوير المؤسسات السياحية من خلال إعادة تركيب الموارد البشرية على مجموعة من الآليات نذكرها كما يلي :

- تخطيط القوى العاملة : وذلك عن طريق تحديد النوعيات والمهارات والأعداد ، وتحديد مصادر الحصول على النوعيات المطلوبة .

<sup>1</sup> عبد الأمير عبد كاظم، فن وإدارة الفنادق ، وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2003 ، ص 49 .

<sup>2</sup> ماضي بلقاسم ، حنان برجم ، مرجع سبق ذكره ، ص 13 .

- تعديل هيكل القوى العاملة: من خلال التخلص من النوعيات غير المطلوبة وجلب النوعيات المطلوبة.
- تأكيد هيكل المهارات الجديدة: بتصميم برامج التدريب ، تقديم وقياس كفاءة الأداء ، إعادة توزيع الأفراد على الأعمال بحسب تناسب المهارات ومتطلبات العمل .
- تعديل نظم التعامل مع الموارد البشرية : من خلال تعديل نظم الرواتب والحوافز والمكافآت ، تعديل نظم الاستخدام والتقاعد وشروط العمل ، تعديل نظم المزايا ، تعديل نظم وشروط الترقية والتنمية الوظيفية كما تتطور وتتحدد المؤسسات من خلال تأكيد القدرات الذاتية للتطوير والابتكار وذلك من خلال العناصر التالية :

- التنمية المستمرة لكفاءة ومهارة الموارد البشرية عن طريق الاختيار السليم، التدريب المستمر، التقييم الموضوعي، التعويض العادل عن الأداء.
- خلق الظروف المؤدية إلى الإقدام والمبادرة بين العاملين بالمشاركة في الإدارة، العمل الجماعي في فرق، تشجيع الابتكار.
- توثيق العلاقة مع مراكز البحث و المعرفة ومصادر المعلومات عن طريق الاتصالات المباشرة من خلال عقود الاستفادة من خبرات الأفراد والباحثين، والدخول في مشروعات بحوث تطوير مشتركة .

### المطلب الثالث: كيفية توظيف الكفاءات في المؤسسات السياحية.

يتميز التوظيف للكفاءات العالمية السياحية بعدة خصوصيات يجب على المؤسسات السياحية أن تكون على دراية وتحكم كبيرين بها ، حيث يجب أن تعرف المؤسسة وتحدد بوضوح ودقة شديدين ما تريد تحقيقه في الدولة التي تريد التواجد بها وبأي الوسائل وهذا قبل ابتداء العملية إن المترشح في مثل هذا النوع من المؤسسات لابد أن يتميز ببعض الصفات من بينها :<sup>1</sup>

- ✓ سرعة التكيف مع البلد .
- ✓ القدرة على الاندماج .
- ✓ الاستقلالية.
- ✓ روح الفريق.

<sup>1</sup>علي السلمي ،إدارة الموارد البشرية ، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1997، ص 38 . بتصريف

- ✓ المبادرة.
- ✓ التواجد والحضور.
- ✓ الصرامة.
- ✓ انفتاح الذهن.
- ✓ المصداقية أمام مسؤوليه.

كما لا بد عليه أن يتحكم في لغة البلد أو على الأقل في اللغة الإنجليزية وأن يكون على دراية بالعادات والتقاليد وعادات الأكل وأسلوب الحياة وثقافة البلد.

ويتم المترشحون على عدة اختبارات قبل التوظيف مثل الاختبارات النفسية وغيرها، فإذا ما تم قبول مرشح معين، يتم توجيهه إلى المؤسسة الموظفة ويستفيد من تريض داخلها حتى يتعرف على المؤسسة معرفة جيدة من حيث أهدافها المحلية والدولية، استراتيجياتها، أسواقها، زبائنها، المنافسين لها، ومختلف الخدمات التي تقوم بتقديمها وكذا الطريقة أو الأسلوب الذي يتم بهما تقديم الخدمة... الخ.

و تتعدد طرق البحث عن المرشحين هي الأخرى من بلد لآخر حسب الوسائل المتوفرة من جرائد و هاتف وانترنت، وعادة ما يقوم المسؤولين بالبحث عن الكفاءات في المعاهد المتخصصة في السياحة والفندقة،

وسائل التوظيف الدولي: <sup>1</sup>

الانترنت: حيث أن هناك العديد من المواقع التي تعرض مناصب الشغل، ميزة هذه الوسيلة أنها لا تعرف حدودا ومجالها واسع جدا فبدل استخدام الجرائد مثلا التي قد تأخذ وقتا أصبحت اليوم شبكة الانترنت تسهل هذه المهمة، إلا أن من سلبيات هذه الوسيلة إدارة الكم الهائل من الطلبات ومعالجة عدد كبير من السير الذاتية فيبقى الاتصال الإنساني أحسن وسيلة.

أنظمة وقواعد المعلومات وشبكات الإعلام الآلي: التي تربط مثلا العاملين و طالبي الوظائف في أوروبا على سبيل المثال و تعتبر كقواعد بيانات تنقل المعلومة، وهدفها إعلام، نصح و إرشاد المرشحين في البحث عن العمل.

<sup>1</sup>ماضي بلقاسم، حنان بروجم، مرجع سبق ذكره، ص 11.

خلاصة :

يعتبر رأس المال البشري أحد أهم عناصر رأس المال الفكري، ويعتبر رأس المال البشري العنصر الرئيسي من عناصر الإنتاج، و بالتالي فإن الاهتمام به أصبح واجبا وطنيا ملحا من خلال تعليمه وتدريبه و الرفع من كفاءاته و قدراته .

و يأتي الاستثمار في رأس المال البشري في مقدمة القضايا التي تعنى بها المجتمعات على اختلاف أنظمتها ومستويات نموها, ولا سيما في القطاع السياحي الذي يعتمد بدرجة كبيرة على اليد العاملة المؤهلة في هذا المجال .

الفصل الأول : عموميات حول السياحة

المبحث الأول : ماهية السياحة

المبحث الثاني : أنواع السياحة، أسسها و معوقاتهما

المبحث الثالث : أهمية و آثار السياحة

الفصل الثاني : رأس المال البشري وأساليب تنميته في القطاع السياحي

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول رأس المال البشري

المبحث الثاني : الاستثمار في رأس المال البشري

المبحث الثالث : رأس المال البشري في القطاع السياحي

# الفصل الثالث : دراسة تجريبية لمديرة السياحة و الصناعة التقليدية

المبحث الأول : السياحة في ولاية مستغانم

المبحث الثاني: السوق السياحي لولاية مستغانم

المبحث الثالث: الدراسة التجريبية

# المقدمة العامة



الخطمة العامة

# قائمة المراجع

الملاحق

# الفهرس

التشكرات

الإهداء

مقدمة عامة.....أ-د

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

-الفصل الأول: عموميات حول السياحة

المبحث الأول: ماهية السياحة.....6

المبحث الثاني: السياحة أنواعها، أسسها ومعوقاتها.....14

المبحث الثالث: أهمية السياحة و أثارها.....26

الفصل الثاني: رأس المال البشري وأساليب تنميته في القطاع السياحي

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول رأس المال البشري.....36

المبحث الثاني: الاستثمار في رأس المال البشري.....43

المبحث الثالث: رأس المال البشري في القطاع السياحي.....51

الفصل الثالث:دراسة ميدانية لمديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية مستغانم .

- المبحث الأول:السياحة في ولاية مستغانم ..... 57
- المبحث الثاني:السوق السياحي لولاية مستغانم ..... 64
- المبحث الثالث :الدراسة التجريبية..... 69
- .....-خاتمة عامة..... 83-85

- قائمة المراجع

-قائمة المحتويات

- الملاحق

## المقدمة العامة

### المقدمة العامة

عرفت اقتصاديات العديد من الدول المتقدمة و النامية ففزة انتقالية نتيجة التحولات الاقتصادية العالمية الجديدة، هذه التغيرات و التحولات جعلت الدول تهتم أكثر بقطاع الخدمات كبديل لتعويض النقص و الضعف في القطاعات الأخرى كالزراعة و الصناعة.. الخ و تعتبر الخدمات السياحية و الفندقية من بين أهم فروع الخدمات و أكثرها ديناميكية عبر العالم ، فالسياحة حاليا هي صناعة تجارية و قطاع اقتصادي واعد و متفاوت الأهمية من بلد لآخر و هذا تبعا لحجم الموارد السياحية التي يتوفر عليها و الإمكانيات المادية، المالية ، البشرية و التكنولوجية المسخرة لتأهيلها في المستقبل و جعلها مقصدا سياحيا ، و لعل الاتجاه نحو تحسين جودة الخدمات السياحية يمثل الشغل الشاغل للعديد من الدول بغية النمو بالاقتصاد المحلي .

و تعد السياحة من أبرز القطاعات التي تستحث النمو بفعالية وفي إطار المنافسة العالمية يتوقع زيادة معدلات الاستثمار السياحي المباشر وغير المباشر ، لمواجهة المعدلات المتزايدة من الطلب السياحي وخاصة الاستثمار في رأس المال البشري الذي يساهم بدرجة كبيرة في التقدم الاقتصادي لكل بلد ، بل و يعتبر مصدرا لقوة اقتصادية و حضارية فعالة عن طريق تفاعله مع حجم الموارد الطبيعية المتاحة في البلد و هذا من أجل تحقيق مزيد من الرفاهية الاقتصادية و بهذا يكون العامل البشري أو تزايد السكان إيجابيا كما هو الحال في الدول المتقدمة ، أما إذا تحول عدد إلى مجرد كتلة سكانية خاملة لا تؤثر في الاقتصاد فإن تزايدهم سوف يؤدي إلى الانفجار المخيف حتى و لو توفرت الموارد الطبيعية بكميات هائلة ، إذن فالعنصر البشري يمثل الأساس النهائي لثروة الأمم ، فرأس المال و الموارد الطبيعية رغم أهميتها و ضرورتها إلا أنها بدون العامل الكفاء و المدرب و المعد مهنيا و تنظيميا و المتمتع بصحة جيدة لن يكون لها قيمة ، و تعتبر عملية التدريب من أساسيات الإدارة السياحية الحديثة سواء للعاملين الجدد لإكسابهم المهارات اللازمة للتعرف على جو العمل السياحي و إعدادهم بنجاح لتأدية مهام وظائفهم أو للعاملين الحاليين و الذين هم بحاجة ماسة للتدريب بهدف إكسابهم المهارات الحديثة في مجالات عملهم و التعرف على ما يستجد من معارف و تفعيل ذلك في حل المعضلات و الوقوف على نقاط الضعف و المنافسة المهنية في العمل لذا لا بد من إلقاء نظرة على عملية التدريب و أهميتها في رفع كفاءة الموارد البشرية العاملة بهذا القطاع و الأثر

الذي يتركه ذلك في تقديم مستوى الخدمات السياحية إذ يهدف البحث إلى إبراز الطرق المتبعة في عمليات إعداد و تأهيل العنصر البشري المتخصص في هذا المجال وتأثيره في تطوير مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات السياحية . و في هذا الصدد نطرح الإشكالية الرئيسية التالية :

كيف يؤثر الاستثمار في الرأس المال البشري على أداء العاملين في القطاع السياحي ؟  
الأسئلة الفرعية :

ويتفرع عن هذا التساؤل, تساؤلات فرعية تتمثل في الآتي:

- ما هو مفهوم السياحة وفيما تكمن أهميتها ؟
- هل هناك علاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الفكري ؟
- كيف يتم الاستثمار في رأس المال البشري في القطاع السياحي ؟

الفرضيات:

وللإجابة على الأسئلة السابقة يتم الاعتماد على الفرضيات التالية:

- التكوين له دور في تنمية رأس المال البشري.
- التعليم له دور في تنمية رأس المال البشري .
- التدريب له دور في تنمية رأس المال البشري .
- التحفيز له دور في تنمية رأس المال البشري.

الدراسات السابقة :

من بين الدراسات السابقة نذكر ما يلي :

- الدراسة الأولى للطالب "فضيل ديلو " بعنوان "أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية " حيث توصل من خلالها إلى أن الظروف الأفضل لإدارة الموارد البشرية تتشكل من خلال الاستثمار فيها وتوظيفها لتحقيق أهداف المنظمة, ومصالح العمال في نفس الوقت.

- الدراسة الثانية قام بها المدرس "عبد الأمير عبد كاظم" بعنوان " دور التدريب في إعداد الموارد البشرية المتخصصة و تأثيره على مستوى تقديم الخدمات " استنتج من خلالها أن التدريب من أهم الحلقات الأساسية في بناء الموارد البشرية العاملة في قطاع السياحة .

#### أهداف البحث :

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- إبراز المكانة الاقتصادية لقطاع السياحة والدور الذي تلعبه في عملية التنمية .
- كيفية الاستثمار في رأس المال البشري لتحسين مستوى إدارة الموارد البشرية في القطاع السياحي .

#### أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في كون القطاع السياحي يمكن أن يصبح مكملاً تنموياً فعالاً في الكثير من الدول المتقدمة، إذ تساهم السياحة في تنويع مصادر الدخل، وتنشيط باقي القطاعات الاقتصادية، وعليه يتوقف دعم المسيرة التنموية بشكل عام وهو ما يتجلى من خلال الإهتمام المتزايد للدراسات العلمية الأكاديمية حول أهمية السياحة على مستوى الاقتصاد العالمي أو المحلي، ونحن نعلم مدى أهمية المؤهلات التي تمتلكها الجزائر في مجال السياحة، وما يمكن أن تدره على الخزينة العمومية لو يتم استغلال هذه الإمكانيات على أحسن وجه.

**دوافع اختيار الموضوع :** هناك عدة أسباب قادتنا للبحث في هذا الموضوع نذكر منها:

دوافع ذاتية: الميول الشخصي للسياحة بصورة عامة.

دوافع موضوعية:

- الميزة السياحية للجزائر و شساعة مساحتها مما يجعلها بمثابة قبلة سياحية.
- سعي الجزائر لإيجاد بديل اقتصادي عن قطاع المحروقات.
- التوجه الجديد لسياسة الدولة الجزائرية الذي بدأ يعطى أهمية للقطاع و يهتم به.
- بقاء المنتج السياحي الجزائري متخلف عن جيرانه بالرغم من توفر الجزائر على إمكانيات أحسن من هذه البلدان.
- ضرورة الإهتمام بالقطاع السياحي الجزائري وإعادة بعثه.



### المنهج المتبع :

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة، ومن أجل الإجابة عن الأسئلة المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي (تعريف السياحة، أنواعها، آثارها، تعريف رأس المال البشري، الاستثمار في رأس المال البشري) و المنهج التحريبي (باستخدام دليل استبيان موزع على عينة من عمال مديرية السياحة والصناعة التقليدية).

### صعوبات البحث :

تمثلت أهم الصعوبات التي اعترضتنا أثناء قيامنا بهذا البحث فيما يلي :

- قلة المراجع التي تناولت الموضوع المتعلق بتدريب وتكوين العنصر البشري في القطاع السياحي و الفندقية
- نقص اهتمام الكثير من المؤسسات السياحية بهذا الموضوع .
- صعوبة وجود مكان التبرص .

### تقسيم الدراسة :

ومن أجل الوصول إلى الإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، حيث سنتناول في الفصل الأول الإطار المفاهيمي للسياحة وذلك من خلال تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للسياحة وأهم خصائصها و أنواعها بالإضافة إلى الآثار الناجمة عنها .

أما الفصل الثاني، فسنستغرق فيه لتحديد المفاهيم المختلفة لرأس المال البشري و الاستثمار فيه ، و الأهمية من ذلك بالإضافة إلى تنمية الموارد البشرية السياحية وآليات تطويرها وتقييم الوضع السياحي بالجزائر .

أما الفصل الثالث هو عبارة عن فصل تطبيقي سيعرض تقديم مديرية السياحة لولاية مستغانم، والسوق السياحية لولاية مستغانم، وفي الأخير دراسة تجريبية لمعرفة مدى قدرة المؤسسة على تنمية رأس مالها البشري.

### حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: الدراسة التطبيقية التي امتدت لمدة شهرين
- الحدود المكانية: مديرية السياحة لولاية مستغانم.
- الحدود الموضوعية: أساليب تنظيم رأس المال البشري داخل المنظمة.

## أسئلة الاستبيان

سلم القياس	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	3	2	1

1	2	3	الأسئلة
			<p><b>1/ التكوين</b></p> <p>- هل للتكوين أثر على المسار المهني للعمال ؟</p> <p>- هل استفدت من التكوين أثناء الخدمة ؟</p> <p>- هل التكوين يساهم في الترقية ؟</p> <p>- هل أنت مقتنع بالبرامج التكوينية ؟</p> <p>هل هناك فرق بين العمال المكونين والعمال غير المكونين ؟</p> <p><b>2/ التعليم</b></p> <p>- هل التعليم يؤدي إلى تنمية معارفك ؟</p> <p>- هل التعليم يضمن مخرجات مطابقة للمعايير الدولية ؟</p> <p>- هل التعليم يجعلك تتحصل على كفاءات تؤهلك للالتحاق بوظيفة محددة ؟</p> <p>- هل استفدت من التعليم أثناء ممارسة مهنتك ؟</p>

### 3/ التدريب

- هل تقوم إدارة الفندق بتقديم برامج تدريب للعاملين؟
- هل هناك ارتباط بين البرنامج التدريبي و الوظيفة؟
- هل تركز الإدارة على برامج تدريبية لبعض الأقسام و تحمل أقساما أخرى؟
- هل يتقبل العاملون عملية التدريب بصورة عالية؟

### 4/ التحفيز

- هل سبق و إن تم تحفيزك؟
- هل للتحفيز أثر إيجابي بالنسبة لك؟
- هل تقوم الإدارة بتقديم تحفيزات مادية؟
- هل تقوم الإدارة بتقديم تحفيزات معنوية؟
- هل يولد لك التحفيز الرغبة في عملك؟
- هل تفضل التحفيز المادي عن التحفيز المعنوي؟

### 5/ أداء العمال

- هل للتكوين أثر على أداء العمال؟
- هل التعليم يساعد في تحسين أداء العمال؟
- هل يؤدي تحفيز العمال إلى زيادة أدائهم؟

❖ تقسيم العمال حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
		ذكر أنثى

❖ الفئات العمرية للعمال

النسبة	التكرار	العمر
		من [30-20] سنة من [40-30] سنة أكثر من 40 سنة

❖ أقدمية العمال بالمؤسسة

النسبة	التكرار	المدة
		أقل من 5 سنوات من [10-5] سنوات من [20-10] سنة أكثر من 20 سنة

❖ المستوى التعليمي للعمال

النسبة	التكرار	المستوى
		إبتدائي متوسط ثانوي جامعي

❖ التخصص العلمي للعمال

النسبة	التكرار	التخصص
		سياحة وإدارة الفنادق علوم التسيير تخصصات أخرى

## الملخص :

أدت التطورات والتغيرات في بيئة أعمال المنظمات إلى التحول من التركيز على الأموال باعتبارها أهم الأصول في المنظمة إلى المعرفة التي هي أهم وأعظم المدخلات لنجاحها . ويلعب رأس المال الفكري بعناصره المختلفة دورا هاما في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر .

و يعد رأس المال البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها خطط التنمية في جميع أنحاء العالم وفي كافة القطاعات وقطاع صناعة السياحة كغيره من القطاعات الاقتصادية يحتاج إلى تأهيل وتدريب العاملين فيه لضمان نجاح خطط التنمية السياحية.

ويمكن القول أن النظرة إلى إعداد و تأهيل الموارد البشرية في ظل ظهور مفهوم رأس المال الفكري يجب أن تتحول استراتيجيا نحو النظرة إليهم باعتبارهم أحد مصادر الاستثمار التي يمكن استكشافها ورصد مقوماتها وتصديرها . ولقد قمنا بدراسة ميدانية لمديرية السياحة لولاية مستغانم من أجل إظهار أشكال الاستثمار في رأس المال البشري واقتدينا لنا أن لها دور فعال في تنمية رأس المال البشري.

**الكلمات المفتاحية:** السياحة، رأس المال البشري، الاستثمار في رأس المال البشري

# إهداء

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب ، إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة ، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم ، إلى القلب الكبير (والدي العزيز ) إلى من أرضعتني الحب و الحنان ، إلى رمز الحب و بلسم الشفاء ، إلى القلب الناصع بالبياض (والدتي الحبيبة ) .

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة ، و النفوس البريئة ، إلى رياحين حياتي إخوتي : حفيظة ، نسيم ، حياة ، محمد ، بلال .

إلى كتايب العائلة : شيماء ، محمد ، أكرم ، رحاب ، كوثر .

إلى من سرنا سويا و نحن نشق الطريق معا نحو النجاح و الإبداع إلى من تكاتفنا يدا بيد و نحن نقطف زهرة ، و تعلمنا إلى صديقاتي : حياة ، نصيرة ، فاطمة ، زهية ، زهرة .

إلى من علمونا حروفا من ذهب ، و كلمات من درر و عبارات من أسمى و أجلى عبارات في العلم ، إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا ، إلى أساتذتنا الكرام ، و خاصة الأستاذة المشرفة قصاص زكية .

إلى كل العائلة : أعمامي ، أخوالي ، عماتي ، و خالاتي

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

## قائمة الجداول :

الصفحة	العنوان	الرقم
47	تقسيمات الحوافز	(1/II)
64	وكالات السياحة والأسفار لولاية مستغانم لغاية 2014/ 12 /31	(1/ III)
66-65	أهم المؤسسات الفندقية لولاية مستغانم لغاية 2014 /12 /31	(2/ III)
66	هياكل الاستقبال لولاية مستغانم لسنة 2014 .	(3/ III)
67	عدد السياح حسب الوكالات لسنة 2014	(4/ III)
68	عدد السياح الواصلين إلى ولاية مستغانم (2010-2013 )	(5/ III)
69	درجات سلم القياس حسب Likert (3درجات)	(6/ III)
70	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس،العمر،الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، والتخصص العلمي.	(7/ III)
71	يبين أثر على المسار المهني للعمال.	(8/ III)
71	الاستفادة من التكوين أثناء الخدمة	(9/ III)
72	مساهمة التكوين في الترقية.	(10/ III)
72	قناعة العمال بالبرامج التكوينية.	(11/ III)
73	الفرق بين العمال المكونين والعمال غير المكونين.	(12/ III)
73	علاقة التعليم بتنمية المعارف.	(13/ III)
74	يوضح هل التعليم يضمن مخرجات مطابقة للمعايير الدولية.	(14/ III)
74	التعليم يجعل العمال يتحصلون على كفاءات تؤهلهم للالتحاق بوظيفة محددة	(15/ III)
75	استفادة العمال من التعليم أثناء ممارسة مهنتهم.	(16/ III)
75	يبين تقديم الإدارة برامج تدريب للعمال.	(17/ III)
76	الارتباط بين البرنامج التدريبي و الوظيفة	(18/ III)
76	تركيز الإدارة على تقديم برامج تدريبية لبعض الأقسام وتهمل أقساما أخرى	(19/ III)
77	تقبل العمال عملية التدريب بصورة عالية.	(20/ III)
77	يوضح استفادة العمال من التحفيز	(21/ III)
78	يوضح الأثر الإيجابي للتحفيز	(22/ III)
78	يبين تقديم الإدارة للتحفيزات المادية	(23/ III)



79	يبين تقديم الإدارة للتحفيزات المعنوية	(24/ III)
79	يبين التفضيل بين التحفيز المادي والتحفيز المعنوي	(25/ III)
80	يبين أثر التكوين على أداء العمال	(26/ III)
80	يبين مساعدة التعليم في تحسين أداء العمال	(27/ III)
81	يوضح انعكاس التدريب بصورة مباشرة على مستوى الخدمة المقدمة	(28/ III)
81	أثر التحفيز على أداء العمال	(29/ III)

## قائمة المحتويات

التشكرات

الإهداء

الفهرس

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

مقدمة عامة.....أ-د

-الفصل الأول: عموميات حول السياحة

تمهيد.....5

المبحث الأول: ماهية السياحة

المطلب الأول: التطور التاريخي للسياحة.....6

المطلب الثاني: تعريف السياحة.....9

المطلب الثالث: تعريف السائح.....11

المطلب الرابع: خصائص السياحة.....13

## المبحث الثاني:أنواع السياحة، أسسها ومعوقاتها .

- المطلب الأول:أنواع السياحة .....14
- المطلب الثاني:أسس السياحة .....20
- المطلب الثالث : معوقات السياحة .....24

## المبحث الثالث:أهمية السياحة و أثارها .

- المطلب الأول : أهمية السياحة .....26
- المطلب الثاني: الآثار الاقتصادية للسياحة .....28
- المطلب الثالث : الآثار الاجتماعية، الثقافية و البيئية للسياحة .....31
- خلاصة .....34

## الفصل الثاني :رأس المال البشري وأساليب تنميته في القطاع السياحي

- تمهيد .....35

## المبحث الأول:مفاهيم عامة حول رأس المال البشري

- المطلب الأول:تعريف رأس المال الفكري .....36
- المطلب الثاني: تعريف رأس المال البشري .....38
- المطلب الثالث : خصائص رأس المال البشري .....40
- المطلب الرابع : نظريات رأس المال البشري .....41

## المبحث الثاني: الاستثمار في رأس المال البشري

المطلب الأول: تعريف الاستثمار في رأس المال البشري .....43

المطلب الثاني: أهمية الاستثمار في رأس المال البشري.....44

المطلب الثالث : قيود الاستثمار في رأس المال البشري.....45

المطلب الرابع: أشكال الاستثمار في رأس المال البشري.....46

## المبحث الثالث: رأس المال البشري في القطاع السياحي

المطلب الأول: خطوات إدارة الموارد البشرية السياحية لمواجهة تحديات العولمة .....51

المطلب الثاني : تنمية رأس المال البشري السياحي وآليات تطويره.....52

المطلب الثالث : كيفية توظيف الكفاءات في المؤسسات السياحية.....53

خلاصة.....55

## الفصل الثالث:دراسة تجريبية لمديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية مستغانم .

تمهيد.....56

## المبحث الأول:السياحة في ولاية مستغانم

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مديرية السياحة والصناعة التقليدية .....57

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة والصناعة التقليدية .....58

المطلب الثالث: التنمية السياحية بولاية مستغانم.....60

## المبحث الثاني: السوق السياحي لولاية مستغانم

المطلب الأول: العرض السياحي لولاية مستغانم.....64

المطلب الثاني: الطلب السياحي لولاية مستغانم.....67

## المبحث الثالث: الدراسة التجريبية

المطلب الأول: جمع البيانات ..... 69

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات.....70

المطلب الثالث: عرض النتائج.....82

خلاصة.....83

-خاتمة عامة.....84-86

- قائمة المراجع

-الملاحق