



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية تخصص
تسويق الخدمات

دور و آفاق التسويق السياحي في الجزائر
دراسة حالة المديرية السياحية لولاية مستغانم

تحت اشراف الأستاذ
برائيس عبد القادر

من اعداد الطالبة
برائيس أسماء

لجنة المناقشة

| <u>الاسم و اللقب</u> | <u>الدرجة العلمية</u> | <u>الصفة</u> | <u>الجامعة</u> |
|----------------------|-----------------------|--------------|----------------|
| د. دواح بلقاسم | أستاذ محاضر" أ " | رئيسا | جامعة مستغانم |
| د.برائيس عبد القادر | أستاذ محاضر" أ " | مقررا | جامعة مستغانم |
| د. بن شني يوسف | أستاذ محاضر" أ " | مناقشا | جامعة مستغانم |

المقدمة

تعتبر السياحة قطاعا بديلا للمحروقات و من أحد أهم القطاعات التي من شأنها أن تساهم في تنمية الاقتصاد الوطني بشكل فعال ففي الوقت الذي يحتل فيه قطاع السياحة في بعض البلدان مكانة هامة نجده في الجزائر رغم إمكانياتها السياحية الهائلة لم تصل بعد إلى تحقيق المساهمة الفعالة لهذا القطاع إذا ما قورنت بمثيلاتها في البلدان المجاورة، وهذا لعدم الاهتمام بالتسويق كوظيفة يمكن لها تحسين و ترقية الخدمة السياحية .





الاشكالية

ما هو دور وأفاق التسويق السياحي في الجزائر؟

الأسئلة الفرعية

ماهي الاستراتيجيات التسويقية المتبعة لترقية قطاع -
السياحة؟

-فيما يتمثل دور التسويق في النهوض بالقطاع السياحي في
الجزائر؟

-فيما تتمثل الأساليب المتبعة من قبل مديرية
السياحة لولاية مستغانم للتعريف بالمقومات و
المعالم السياحية للولاية؟



الفرضيات

يؤثر تطبيق التسويق في قطاع السياحة بشكل ايجابي ويتجلى ذلك في جلب العملة الصعبة وتوفير مناصب الشغل لفئة الشباب مما جعل الكثير من الدول تولي اهتماما خاصا به.

يكمن دور التسويق في القطاع السياحي في التفعيل الصحيح للاستراتيجيات التسويقية من أجل تقديم برامج سياحية بخدمات ذات جودة ونوعية عالية

تكمن أهمية التسويق السياحي في الجزائر وفي ولاية مستغانم في توجيه المجتمع للانخراط في العمل في المجال السياحي وادراك المجتمع المحلي لأهمية السياحة كصناعة لها دور في تنمية المجتمع.



خطة البحث

المقدمة العامة

الفصل الأول: السياحة والتسويق السياحي.
المبحث الأول عموميات حول السياحة .
المبحث الثاني التسويق السياحي .

الفصل الثاني دور وأفاق التسويق في تنمية القطاع السياحي في الجزائر.
المبحث الأول دور التسويق في تنمية القطاع السياحي .
المبحث الثاني واقع وأفاق التسويق السياحي والفندقي في الجزائر.

الفصل الثالث: دور التسويق في ترقية القطاع السياحي في ولاية مستغانم .
المبحث الأول: السياحة في ولاية مستغانم .
المبحث الثاني السوق السياحي لولاية مستغانم .
الخاتمة العامة

تعريف عن السياحة

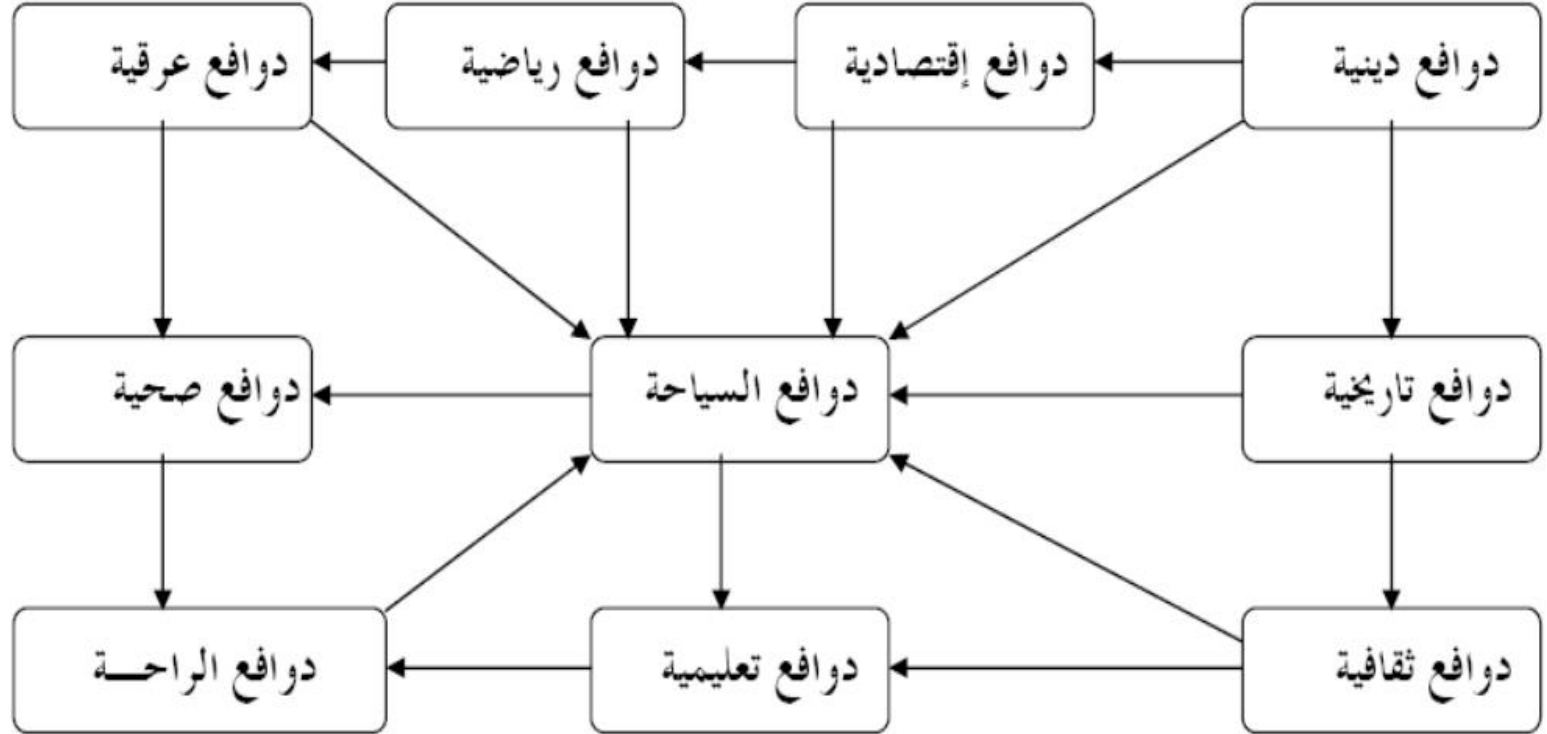
عرف الألماني << جويير فرويلر >> **Guyer Freuler** << السياحة على أنها: >> ظاهرة من ظواهر عصرنا، تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وإلى تغيير الهواء وإلى مولد الإحساس بجمال الطبيعة، ونمو هذا الإحساس، والشعور بالمتعة في مناطق لها طبيعتها الخاصة، وأيضا نمو الاتصالات وخاصة بين الشعوب وأوساط مختلفة من الجماعات الإنسانية، وهي الاتصالات التي كانت ثمرة اتساع نطاق التجارة والصناعة وثمره تقدم وسائل النقل.>>

-يعرف << كرافت وهنزر >> **W. Hunziker et kraft** << السياحة بأنها: >> مجموعة العلاقات والنشاطات التي تتشكل من خلال تنقل وإقامة الأشخاص خارج مكان إقامتهم المعتادة، طالما أن هذا التنقل لا يهدف إلى تحقيق ربح.>>

تعريف المنظمة العالمية للسياحة **OMT**: << السياحة تشمل أنشطة الأشخاص الذين يسافرون إلى أماكن تقع خارج بيئتهم المعتادة، ويقومون فيها لمدة لا تزيد عن سنة بغير انقطاع، للراحة أو لأغراض أخرى. وتتألف البيئة المعتادة للشخص من منطقة محددة قريبة من مكان إقامته مضافا إليها كافة الأماكن التي يزورها بصورة مستمرة ومتكررة.>> .



أهم دوافع السياحة



تصنيف الخدمات السياحية



معايير النهوض بالخدمات السياحية

الأصالة

الشفافية

سهولة الوصول

الصحة العمومية

الأمن والسلامة

مساهمة السياحة في التشغيل



مساهمة السياحة في التشغيل في الجزائر

$$\begin{array}{r} \text{منصب مباشر.} \quad 57.500 \quad \leftarrow \quad \frac{1}{2} \\ \text{منصب غير مباشر.} \quad 172.500 \quad \leftarrow \quad 3 \times \frac{1}{2} \end{array} \quad \times 115.000$$

الدراسة الميدانية

ولاية مستغانم نموذجا

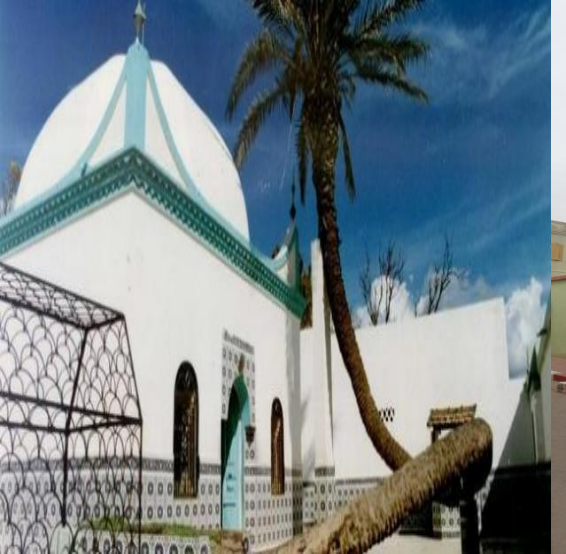
المقومات السياحية بولاية مستغانم

المعالم الدينية

في إطار العلوم الدينية تتضمن الولاية 39 ضريحا وزاوية، تستقطب سنويا عددا معتبرا من السياح المهتمين بالثقافة الدينية مثل الزاوية التجانية، البوزيدية والعلوية.

المعالم الثقافية

تتميز ولاية مستغانم بنشاط ثقافي متنوع طوال أيام السنة حيث تقوم مديرية الثقافة بتنظيم عدة مهرجانات





المعالم الأثرية و المتاحف

من الأماكن الأثرية لولاية مستغانم نجد صور العرب،
برج المحل، متحف دار القايد، الجامع الكبير وقصر الباي
محمد الكبير، الميناء القديم من عهد الرومان المتواجد ببجارة
بلدية بوغالم .



أماكن السياحة العلاجية



منبع سيدي بشاعة



منبع مكبرته



منبع عين النويصي

السوق السياحي لولاية مستغانم

جدول يبين توزيع الأسرة و الغرف حسب فنادق ولاية مستغانم ل 2015

| الأسرة | الغرف | العمال | درجة التصنيف | الفندقية | |
|--------|----------------------------|--------|----------------------------------|------------------|-----------------------------|
| 47 | 30 | 05 | غير مصنف | الساحل | الفنادق |
| 19 | 18 | 06 | غير مصنف | بلاسيو | |
| 72 | 47 | 05 | بدون نجمة | التخييل | |
| 94 | 54 | 15 | غير مصنف | الساتوسية | |
| 24 | 16 | 17 | *1 | المنتزه | |
| 47 | 26 | 32 | الموافقة على تصنيفه في الرتبة *2 | مورستاغا | |
| 40 | 24 | 08 | غير مصنف | الساحل الغربي | |
| 19 | 14 | 05 | غير مصنف | كيزا | |
| 30 | 24 | 05 | غير مصنف | فيتيسيا | |
| 36 | 19 | 03 | غير مصنف | الشمس | |
| 41 | 28 | 08 | مؤسسة معدة للفندقة | الروايات | المؤسسات المعددة للفندقة |
| 72 | 36 | 14 | مؤسسة معدة للفندقة | دار المعلم | |
| 14 | 14 | 05 | مؤسسة معدة للفندقة | الجزائر | |
| 48 | 24 | 05 | مؤسسة معدة للفندقة | الرياض | |
| 55 | 17 | 04 | مؤسسة معدة للفندقة | اليدر | |
| 250 | 50 وحدة سكنية | 15 | غير مصنفة | السفير | الإقامات السياحية |
| 50 | 10 وحدة سكنية | 05 | غير مصنفة | أولاد بن الزين | |
| 299 | 61 وحدة سكنية | 06 | غير مصنفة | المنتزه | |
| 104 | 44 وحدة سكنية | 14 | غير مصنفة | الأمراء | |
| 210 | 42 وحدة سكنية | | غير مصنفة | الوكالة العقارية | |
| 62 | 31 وحدة سكنية | 05 | غير مصنفة | رحيل | |
| 60 | 20 وحدة سكنية | 06 | غير مصنفة | الواحة | |
| 84 | 14 وحدة سكنية | 04 | غير مصنفة | ديار البحر | |
| 36 | 19 | 04 | غير مصنف | الباهية | الموتيلات |
| 19 | 12 | 04 | غير مصنف | الدوقان | |
| 1832 | 422 غرفة 272 وحدة سكنية | 200 | | المجموع | |



وكالات السياحة والأسفار

تطور عدد وكالات السياحة والأسفار سنة 2014-2018

| السنة | عدد الوكالات السياحية | عدد العمال الدائمين | عدد العمال المؤقتين | مجموع العمال |
|-------|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------|
| 2014 | 14 | 50 | - | 50 |
| 2015 | 14 | 54 | - | 54 |
| 2016 | 17 | 55 | 11 | 66 |
| 2017 | 25 | 54 | 11 | 65 |
| 2018 | 37 | 75 | 12 | 87 |

المصدر مديرية السياحة لولاية مستغانم

الأمن السياحي لولاية مستغانم

عمليات التفتيش و المراقبة خلال سنة 2019

| المؤسسات | نوع عمليات التفتيش | العدد | الإجراءات المتخذة |
|-------------------|---|-----------|---|
| المؤسسات الفندقية | مصالح مديرية السياحة والصناعة التقليدية + لجنة ولائية | 16 | - اقتراح غلق 4 إقامات سياحية - 06 إنذارات - إعدارين - تنبيه - 4 إرساليات لرفع النقائص |
| المخيمات الصيفية | اللجنة الولائية المكلفة بتفتيش المخيمات | 52 | - غلق 09 مخيمات، بالإضافة إلى اقتراح غلق كل المخيمات المستغلة بدون رخصة. |
| الشواطئ | مصالح مديرية السياحة والصناعة التقليدية + لجنة ولائية + لجنة وزارية | 171 | - توجيه إرساليات للسادة رؤساء البلديات لرفع النقائص. |
| الصناعة التقليدية | مصالح مديرية السياحة والصناعة التقليدية | 08 | / |
| | المجموع | 247 عملية | |

النظافة والصحة العمومية خلال موسم الاصطياف
2019

| حجم النفايات المرفوعة | العتاد المسخر لنظافة الشواطئ | عدد عمال النظافة | |
|--------------------------|--|---------------------|--------------------------------------|
| 6500 طن | <ul style="list-style-type: none"> - 10 آلات التنظيف (les cribleuses) - 03 ساحات رفع النفايات تابعة لمؤسسة مستغنام نظيفة - 10 ساحات رفع النفايات (إبرام مؤسسة مستغنام نظيفة اتفاقيات مع الخواص). - 03 ساحات رفع النفايات تابعة لمؤسسة مناجم الغرب - جزائر - 210 حاويات النفايات | 235 | مؤسسة مستغنام نظيفة (البلديات) |

النظافة والصحة العمومية في الشواطئ خلال
موسم الاضطرابات 2019

❖ الصحة العمومية (مراقبة مياه العوم) :

| الملاحظات | عدد العمليات | |
|---|--------------|---|
| - كل النتائج كانت سلبية . | 344 | تحاليل البكتريولوجية لمياه العوم (مديرية الصحة والسكان) |
| - 196 نوعية جيدة. - 01 نوعية سيئة بسبب تسرب المياه المستعملة لشاطئ مطربة الواقع ببلدية مستغانم. | 179 | تحاليل الفيزيوكيماوية لمياه العوم (مديرية البيئة) |



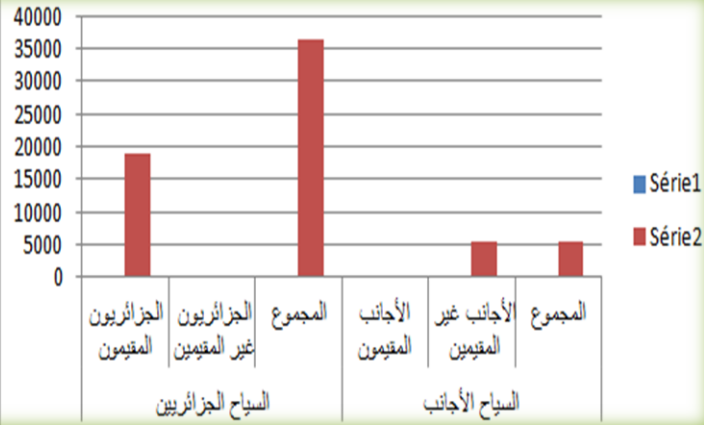
الإعتداءات وأعمال العنف لسنة لسنة (2008-2010) المرتكبة عبر الشواطئ التابعة
لإقليم مجموعة مستغانم.

| السنوات | عدد الإعتداءات | جنسية السياح | نوع الإعتداء |
|---------|----------------|---------------------|-----------------------------|
| 2008 | 17 | تُركية | السرقة |
| | | برتغالية | السرقة |
| | | بلغارية | التحطيم العمدي لملك الغير |
| | | صينية | الضرب و الجرح العمدي |
| | | إسبانية | السرقة |
| | | برتغالية . جزائرية | السرقة |
| | | إيطالية | السرقة |
| | | سورية | العنف الخفيف |
| | | تُركية | السرقة |
| | | مغربية | السرقة |
| | | غينية | العنف على الأصول (الأقارب) |
| | | لبنانية | السرقة |
| | | صينية | التحطيم العمدي لملك الغير |
| | | قُمرية(القمر الزرق) | السرقة |
| | | صينية | العنف الخفيف المتبادل |
| | | صينية | السرقة |
| | | فلسطينية | تحطيم ملك الغير |
| 2009 | 04 | تونسية | السب و الشتم |
| | | برتغالية | السرقة |
| | | فرنسية | السرقة |
| 2010 | 04 | برتغالية | السرقة |
| | | أسبانية | السرقة |
| | | صينية | السرقة |
| | | مالية | السرقة |
| | | سلوفاكية | السب و الشتم |

المصدر : مصالح الأمن الولائي لمنطقة مستغانم

تحليل الطلب السياحي في ولاية مستغانم.

عدد الليالي السياحية مقسمة حسب الجزائريين المقيمين وغير المقيمين والأجانب.



| المجموع | السائح الأجانب | | | السائح الجزائريين | | |
|---------|----------------|----------------------|------------------|-------------------|-------------------------|---------------------|
| | المجموع | الأجانب غير المقيمين | الأجانب المقيمون | المجموع | الجزائريون غير المقيمين | الجزائريون المقيمون |
| 42061 | 5615 | 5615 | 0 | 36446 | 50 | 18865 |

المصدر: مديرية السياحة لولاية مستغانم.

المصدر مديرية السياحة لولاية مستغانم



تطور عدد المؤسسات الفندقية لسنة (2014-2018)

| السنة | عدد المؤسسات الفندقية | عدد الأسرة | عدد مناصب الشغل |
|-------|-----------------------|------------|-----------------|
| 2014 | 24 | 1802 | 175 |
| 2015 | 25 | 1832 | 200 |
| 2016 | 31 | 2585 | 365 |
| 2017 | 31 | 2585 | 365 |
| 2018 | 39 | 5087 | 1727 |

المصدر مديرية السياحة لولاية مستغانم

الترفيه و التسلية



بالإضافة إلى التوافد على حظيرة الترفيه والتسلية " MOSTA LAND " حيث بلغ 635000 زائر خلال موسم الاصطياف 2018 وكذا حظيرة الألعاب المائية الذي بلغ 16350 زائر

تطور عدد الليالي الأجنبي لسنة 2015 مقسمة حسب القارات

| المجموع | الثلاثي الرابع | الثلاثي الثالث | الثلاثي الثاني | الثلاثي الأول | |
|---------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------|
| 332 | 70 | 117 | 117 | 28 | إفريقيا |
| 3891 | 3 | 1063 | 1063 | 2825 | آسيا |
| 273 | 0 | 90 | 90 | 93 | أمريكا |
| 1629 | 220 | 609 | 609 | 191 | أوروبا |
| 5 | 0 | 2 | 2 | 1 | أستراليا |



تطور عدد الوافدين إلى ولاية مستغانم حسب أشهر سنة 2015

| عدد الوافدين | الأشهر |
|--------------|--------|
| 4213 | جانفي |
| 4423 | فيفري |
| 4679 | مارس |
| 5613 | أفريل |
| 5204 | ماي |
| 5108 | جوان |
| 10239 | جويلية |
| 11562 | أوت |
| 1002 | سبتمبر |
| 2239 | أكتوبر |
| 1838 | نوفمبر |
| 2764 | ديسمبر |

المصدر مديرية السياحة لولاية مستغانم

الخاتمة

من خلال الدراسة الميدانية بالولاية اتضح غياب التسويق السياحي الذي يعتبر من الأدوات الفاعلة في تحسين جودة المنتجات و الخدمات على حد سواء مما جعل صناعة السياحة في ولاية مستغانم تواجه الكثير من الصعوبات التي حالت دون وصولها الى المستوى المطلوب الذي يتلائم مع ما تمتلكه الولاية من مقومات سياحية متنوعة.



الاجابة عن الاشكالية

أن تبني أساليب التسويق السياحي لها أهمية بالغة في دفع نمو السياحة داخل الدولة، فعن طريقها يمكن التواصل مع السواح وتزويدهم بالمعلومات والعروض السياحة وتمكينهم من الحصول على العديد من الخدمات بما يتوافق مع اشباع حاجاتهم و رغباتهم الخاصة.

أهمية صحة الفرضيات

صحيحة

- يؤثر تطبيق التسويق في قطاع السياحة بشكل ايجابي ويتجلى ذلك في جلب العملة الصعبة وتوفير مناصب الشغل لفئة الشباب مما جعل الكثير من الدول تولي اهتماما خاصا به

صحيحة

- يكمن دور التسويق في القطاع السياحي في التفعيل الصحيح للاستراتيجيات التسويقية من أجل تقديم برامج سياحية بخدمات ذات جودة ونوعية عالية.

صحيحة

- تكمن أهمية التسويق السياحي في الجزائر وفي ولاية مستغانم في توجيه المجتمع للانخراط في العمل في المجال السياحي وادراك المجتمع المحلي لأهمية السياحة كصناعة لها دور في تنمية المجتمع.



النتائج



على
المستوى
المحلي



على
المستوى
الوطني

الاقترحات

وجوب التحلي باللياقة الأدبية في التعامل مع السياح.

تشجيع الاستثمار في صناعة السياحة والفنادق

نشر الوعي السياحي وثقافة السياحة عند جميع المواطنين.

إعداد مواقع إلكترونية للتعريف بالمعالم السياحية

زيادة الاعتمادات المخصصة للتسويق والترويج السياحي.

