

جامعة وهران

كلية علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة العمرانية

قسم : الجغرافيا والتهيئة العمرانية

تخصص : التهيئة العمرانية والتنمية المستدامة

مذكرة تخرج

لنيل شهادة الماجستير في الجغرافيا والتهيئة العمرانية

حول موضوع :

التجهيزات الفندقية في وهران :
الأهمية الاقتصادية وأنماط الإدماج في الوسط العمراني

من إعداد الطالبة :

مسهل سميرة

تاريخ المناقشة ب 2014-11-10 أمام اللجنة التالية :

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
ادريس بن شهيدة	أستاذ محاضر -أ-	مقرر
محمد حدايد	أستاذ محاضر -أ-	رئيس
موسى لصقع	أستاذ محاضر -أ-	ممتحن
تللو غياث	أستاذ محاضر -أ-	ممتحن

وهران 2013 - 2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"...ربنا لاتؤاخذنا إن نسينا أو أخطانا ربنا ولا تحمل
علينا إصرا كما حملته على الذين من قبلنا ربنا
ولا تجعلنا مالا طاقة لنا به واعف عنّا وانظر لنا وارحمنا
أنت مولنا فانصرنا على القوم الكافرين..."

الآية 268 سورة البقرة

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر للمولى عز وجل الذي وفقني وأنعمني بالصحة لإتمام هذا العمل

جزيل الشكر إلى أستاذي الدكتور الفاضل "بن شهيدة إدريس" على

مساعدته وتوجيهاته ومتابعته المستمرة للعمل.

جزيل الشكر إلى الأستاذ الدكتور الكريم "السويح سيد أحمد" على مساعدته

وتوجيهاته

كما أشكر أعضاء اللجنة الأساتذة الدكتوراه نصقع موسى ، حدايد محمد ، تلو

غياث لقبوهم مناقشة هذا العمل .

وأتوجه بالشكر الكبير إلى عائلتي العزيزة "والدي" أطال الله في عمرهما

إلى أختي الحبيبة "فاطمة"

إلى كل أصدقائي

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد وإلى كل أساتذة معهد الجغرافيا

والتهيئة العمرانية

سميرة

الاهداء

إلى والديّ الحبيبين عرفانا بفضلهما عليّ

إلى أخوتي: فاطمة، يوسف، محمد الأمين، عبد القادر، مروى

إلى بوزيد، بن عبو، نور الدين.

إلى كل أساتذة وطلبة الجغرافيا والتهيئة العمرانية.

مقدمة :

يشهد العالم منذ سنوات حدوث تحولات وتطورات هامة ، شملت جلّ الميادين نظرا لنتائج آثار ظاهرة العولمة ذات الأبعاد المتعددة السياسية ، الاقتصادية ، التكنولوجية ، الثقافية وغيرها ، فقد كان للبعد الاقتصادي الحظ الأوفر، نتيجة تحرير التجارة ونشوء تحالفات واندماجات اقتصادية كبرى وسيطرة المؤسسات والشركات متعدّدة الجنسيات ، وبالنظر إلى التحوّلات التي مسّت الاقتصاد يمكن أن نلمس ماحدث ومايحدث في مجال السياحة .

فهي لم تعد مجرد نشاط ترفيهي ينحصر في المأكل والمشرب والتّزّه بل تجاوزت ذلك بكثير، فقد أصبحت صناعة تصديرية قائمة بذاتها ورهان ومورد اقتصادي ، فوفقا "لأحدث الإحصائيات الصّادرة عن المنظمة العالمية للسياحة 2010 ، فقد ساهمت في خلق 90 مليون منصب عمل جديد ، وتدعيم الناتج المحلي العالمي بنسبة 3.3 % أي بقيمة 1.770 بليون دولار"¹، وليس هذا فقط فهي أكبر قطاع ممّون للناتج المحلي في الكثير من الدول الغير بترولية فهي تساهم بنسبة 34.1% من إجمالي الناتج المحلي لمالطا ، و 26.1% بالنسبة للأردن ، و 11.1% بالنسبة لفرنسا ، وحسب Sébastien Condès 2004 قطاع السّياحة يلعب دورا حقيقيا وفعّالا في الاقتصاد والتنمية ، فمن مجموع 49 دولة غير صناعية ، 46 منها عائداتها الوطنية وإقتصادياتها تركز بالأساس على القطاع السياحي مثل : تونس ، مصر ، المغرب وأي خلل في مكونات صناعة السّياحة سيساهم في تراجع الاقتصاد وانخفاض ملحوظ في الدخل الوطني الخام² .

وعلى اعتبار أن السّياحة تشكل أحد الموارد المّعول عليها في رفع معدل النمو الاقتصادي وكبديل لقطاع النفط والمحروقات (الثروة الغير متجددة وعائداتها غير ثابتة بين ارتفاع وانخفاض)³ أولت الجزائر عناية هامة بهذا القطاع بسبب نجاح تجارب بلدان العالم على وجه العموم وبلدان الجوار والعربية على وجه الخصوص ، كما أن المنتبّع لبند اتفاقية الشراكة الجزائرية الأوروبيةمتوسطة ، وشروط الإنضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة يكاد يجزم أن بلادنا لاتستطيع

¹ Organisation mondiale du tourisme ,faits saillants du tourisme ,edition 2010 , P 4

² Condès Sébastien , les incidences du tourisme sur le développement , 2004 In:Tiers-Monde.tome 45n°178 .pp269-291

³ هوارى معراج - سليمان جردات محمد ، 2004، السياحة وأثرها على الاقتصاد العالمي حالة الاقتصاد الجزائري ،مجلة الباحث ،العدد 1 ،ص21

في الوقت الراهن أو في المرحلة المقبلة أن تناقش الدول المتقدمة الكبرى أو الدول الصناعية الناشئة في مجال الإنتاج السلعي (الصناعي والزراعي)، فهي مطالبة أكثر من أي وقت مضى أن تتوجه إلى تامين مؤهلاتها المختلفة الطبيعية، الجغرافية و التاريخية .

فقررت أن تمنح السياحة بعدا معتبرا هدفه الأساسي قلب الاتجاه الحالي وتحويل الجزائر من بلد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT 2025) الذي يمثل جزء لا يتجزأ و يستند أساسا على المخطط الوطني للتهيئة الاقليمية (SNAT 2025) المنصوص عليه في القانون 10—02 المؤرخ في 12-12-2010 المتعلق بتهيئة الاقليم والتنمية المستدامة¹، بحيث يبرز الطريقة التي تعتمزم من خلالها الدولة ضمان التوازن الثلاثي المتمثل في العدالة الاجتماعية، الفعالية الاقتصادية وحماية البيئة على كامل التراب الوطني في إطار التنمية المستدامة بالنسبة للعشرين سنة المقبلة (على المدى القصير 2012، على المدى المتوسط 2020، على المدى الطويل 2030) .

وعلى اعتبار أن الجزائر تمتلك مؤهلات طبيعية كثيرة من بينها إشرافها على ساحل البحر الأبيض المتوسط بطول يقدر ب1200 كلم وأماكن سياحية مصنفة عالميا من طرف اليونسكو، كحضيرة الطاسيلي، الهقار، قلعة بني حماد و آثار جميلة بتيبازة و شرشال و القصبة بالعاصمة .
ومدنا صحراوية وساحلية ذات أهمية استراتيجية² مثل: عنابة، بجاية، تيبازة، جيجل، العاصمة، مستغانم و وهران .

هذه الأخيرة التي تصنف ضمن المدن المتروبولية اعتبارا من القانون 01_20³ وثاني مدينة في الشبكة الحضرية الوطنية بعد العاصمة من حيث الوزن الاقتصادي والسكاني، فهي تعتبر عاصمة للغرب الجزائري نظرا لموقعها الجيوستراتيجي والتاريخي وجاذبيتها وفعاليتها على الصعيد الوطني والمتوسطي .

¹ تعليمة رقم 2 المتعلقة بتنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحة 2025، المؤرخ في 31 ماي 2008، ص 2.

² نفس المصدر ص 4

³ SDAM , 2008 ,Schéma Directeur d'Aménagement de l'Aire Métropolitaine d'Oran, Rapport de mission 2,page 9

فهي ضمن الأقطاب المعول عليها في صناعة السياحة وبالتالي المكانة والدور الذي ستلعبه وتؤديه يستدعي وجود تجهيزات ومرافق الضيافة والاستقبال من (بيوت الضيافة ، بيوت الشباب ، المركبات والمنتجات والقرى السياحية ، الفنادق .)

وبهذا الصدد سنتطرق في بحثنا هذا إلى دراسة التجهيزات الفندقية في وهران ، من حيث تصنيفها وتوزيعها مجاليا ، وأهميتها الاقتصادية وكيفية اندماجها في الوسط العمراني للمنطقة .

الإشكالية :

تعتبر الفنادق أحد الركائز الجوهرية في صناعة وتكوين ودفع السياحة ، فوجودها في المدن أمر ضروري وحاجة قصوى إذا كانت مدنا متروبولية مثل وهران .

وهران التي لازالت منذ عقود طويلة مركزا اقتصاديا وقطبا تجاريا مهما ، بسبب موقعها الجيوستراتيجي وموروثها الحضاري ، الثقافي والمعماري إضافة إلى مينائها البحري النشط الذي يشكل منفذا أساسيا للمبادلات التجارية الخارجية الجزائرية .

فمنذ بداية تأسيسها عام 1903م اكانت دوما محور الاهتمام والتنمية من طرف السلطات والمعنيين عبر مختلف المراحل التاريخية وفي جميع المجالات ، سواء في العهد الاسباني أو العثماني وحتى عهد الاستعمار الفرنسي ليتواصل ويتوارث هذا الاهتمام والاستقطاب حتى في فترة ما بعد الاستقلال .

وهذا الاهتمام مسّ مختلف المجالات والقطاعات التي من بينها القطاع الفندقي الذي أصبح محط اهتمام خاص ، لارتباطه الوثيق بالسياحة والاقتصاد الوطني فحسب احصائيات صادرة عن مديرية الاحصاء والتخطيط بوزارة السياحة والصناعة التقليدية للجزائر عام 2010 ، أن هناك ارتفاع في عدد الفنادق المصنفة على المستوى الوطني حيث أنها وصلت إلى 1120 مؤسسة فندقية بطاقة 69332 سرير مقارنة بسنة 2004 أين كان عددها 985 مؤسسة بطاقة 56730 سرير .

كما أنّ القطاع الفندقي بدأ يشغل حيزا بارزا في الخطاب السياسي وفي البرامج التنموية و مخططات التهيئة ، وجزءا حيويا ضمن الشراكات الوطنية الأجنبية ، من خلال تعزيز قطاع الاستقبال والفندقة في مجموعة من المدن التي من بينها وهران ، بإنشاء مجموعة من الفنادق ذات السلاسل العالمية

مثل : (الشيراطون ،ميرديان ، ابيس ، ريجنسي ...)

ومن هذا المنطلق نطرح مجموعة من التساؤلات التالية أبرزها :

- ما واقع ووضعية التجهيزات الفندقية بوهران ؟

¹ يحي بوعزيز ،2002،وهران عبر التاريخ ، ط2، دار النشر للطبع والتوزيع ،ص 18

- هل مستوى التجهيزات الحالية يرقى إلى ما تتطلبه حاجيات مدينة متروبولية كوهران (كما ونوعا) وماهي كيفية اندماجها في الوسط العمراني ؟

- وما مدى استجابتها لتلبية طلب الزبائن المحليين والأجانب ؟

- وهل هناك اتجاه لتطبيق وتكييف لما جاء في التوجهات الوطنية ومخططات التنمية والتهيئة

(SNAT 2025 – SDAT2025) ؟

فرضيات البحث :

ولغرض الإجابة على هذه التساؤلات نتقدم بمجموعة من الفرضيات التي نعتبرها أكثر الاجابات احتمالا على الأسئلة المطروحة .

- الفرضية 1: تقوم على أنّ الوزن الاقتصادي والتاريخي لمدينة وهران ، أدى الى وجود تجهيزات فندقية ذات نوعية ترقى إلى ما تتطلبه معايير المدينة المتروبولية .

- الفرضية 2 : بالرغم من الجهود المبذولة التي رسمها المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية والمخطط الوطني لتهيئة الاقليم لانعاش واستدامة السياحة وإنجاز تجهيزات فندقية ، غير أنّ واقع الفنادق في وهران يقول غير ذلك فهي لاتليق بالمدينة المتروبولية ولاتستجيب لرضى ومتطلبات الزبائن .

- الفرضية 3 :

التجهيزات الفندقية الحالية تلبية الطلب المتزايد من ناحية الكم والنوع ، والتوجهات المستقبلية تتماشى وفق ماسطر له في المخططات (SDAT،SNAT 2025) .

ولتأكيد أو نفي الفرضيات المطروحة قمنا باتباع منهجية بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول :

: تطرقنا فيه إلى قراءة زمنية لواقع الفنادق في وهران من خلال مبحثين :

المبحث الاول : خصص إلى ذكر مميزاتها ومقومات الجذب السياحي المختلفة للمنطقة .

المبحث الثاني : تطرقنا إلى تعريف منطقة الدراسة من حيث نشأة وتوزيع و تطور الفنادق فيها من

خلال أهم المحطات التاريخية التي مرت بها (بداية بمرحلة الاستعمار الفرنسي ، ثم مرحلة ما بعد

الاستقلال بنهجها الإشتراكي واقتصاد السوق) .

: عالجنا من خلاله مكانة القطاع الفندقي وأبعاده الاقتصادية والجغرافية وهو بدوره مقسم إلى

مبحثين :

المبحث الاول : تطرقنا فيه إلى الملكية القانونية للفنادق (القطاع العام ، الخاص والشراكة بينهما)

وأنواع الخدمات المقدمة بها (الخدمات القاعدية والكمالية) وذلك حسب أصناف الفنادق وبلديات

الدراسة.

المبحث الثاني : ركزنا فيه على الأهمية الاقتصادية من خلال العائدات المالية للفنادق ودورها في

مجال التنمية والتشغيل وامتصاص البطالة ، ومساهمتها في تفعيل عمليات التهيئة الحضرية من

جهة ، وزيادة جاذبية المنطقة من جهة أخرى .

: الطلب السياحي والآفاق المستقبلية للقطاع الفندقي

المبحث الأول : تمّ تسليط الضوء على مواصفات وتصنيفات الزبائن من خلال معرفة الأصل

الجغرافي لهم والتركيبية السوسيو مهنية ، إضافة إلى معرفة مدى ارتياحهم و رضاهم واستحسانهم

للخدمة المقدمة في الفندق ، وأهم انطباعاتهم حول الفندق والمدينة .

المبحث الثاني : تطرقنا فيه إلى الآفاق المستقبلية للقطاع الفندقي بوهران مع أفق 2025 بدراسة

استراتيجية توجهات المخططات (المخطط الوطني لتهيئة الاقليم 2025 SNAT والمخطط

التوجيهي للتهيئة السياحية SDAT2025)، وكذا واقع الاستثمار المحلي والأجنبي المستقبلي في

مجال الفندقة بالمنطقة من خلال الامتيازات والضمانات الممنوحة للمستثمرين والمشاكل التي تعيق التنمية والتطور في هذا القطاع .

أهداف البحث :

كانا الهدف من وراء اختيارنا لموضوع التجهيزات الفندقية وأبعادها الجغرافية و أهميتها الاقتصادية مايلي :

- 1- محاولة الكشف عن أهمية التجهيزات الفندقية في المدينة وتسلط الضوء على أبعادها الاقتصادية والاجتماعية وحتى البيئية .
 - 2- إبراز الأهمية والعناية التي توليها الدولة للقطاع السياحي باعتباره قطاع يساهم في تحقيق التنمية المستدامة من جهة ، وإثراء الاقتصاد من جهة أخرى ، فحسب إحصائيات صادرة عن وزارة السياحة والصناعة التقليدية للجزائر عام 2009 أن عائدات السياحة بلغت 330 مليون دولار.¹ وهذه الأرقام تدل على أهمية هذا القطاع وضرورة تطويره كونه أحد المحركات الأساسية للإقتصاد الوطني .
 - 3- البحث عن معرفة وضع النشاط السياحي والفندقي بوهران مقارنة بالمقومات والمؤهلات التي تملكها ، ومعرفة نقاط القوة والضعف والخلل .
 - 4- معرفة مدى استجابة التجهيزات الفندقية لرضى و متطلبات الزبائن المحليين والأجانب باعتبارهم محور الخدمة .
 - 5- المساهمة في إثراء المكتبة بطرح ومعالجة موضوع التجهيزات الفندقية من الناحية الجغرافية والاقتصادية .
- ## أهمية البحث :

تتمثل أهمية دراسة التجهيزات الفندقية بوهران في مايلي :

- تعتبر الفنادق أحد الركائز الأساسية لصناعة السياحة وأهم المؤشرات المعتمدة لتصنيف المدن والدول من حيث التقدم والتخلف .
- مساهمتها الكبرى في تحقيق مكاسب مادية ومساهمتها في الدخل القومي ، فوفقا لدراسة قامت بها جمعية الفنادق والمطاعم الدولية عن نفوذ صناعة الضيافة والفنادق عام 1997 فقد بلغ

¹ معطيات صادرة عن الديوان الوطني للإحصائيات سنة 2009

عدد الفنادق في العالم حوالي 303400 فندق بسعة 13 مليون غرفة أسهمت بتوفير 202 بليون دولار كدخل مباشر.¹

- المساهمة في فتح باب التشغيل والتكوين و إمتصاص قدر كبير من البطالة بتوفيرها لمناصب عمل مختلفة ، ففندق لاس بالماس (LASPALMAS) باسبانيا على سبيل المثال أدى إلى خلق 2500 منصب شغل جديدة.²

- إعطاء الفنادق جاذبية للمدينة ونظرة جمالية راقية من خلال تصاميمها المعمارية وتنشيطها لمختلف التظاهرات و المعارض ، إضافة إلى مساهمتها في تسريع وتفعيل عمليات التهيئة العمرانية لما يجاورها من الأحياء بتعبيد وتوسيع الطرق ، خلق المساحات الخضراء وعمليات التنظيف المتواصلة إضافة إلى تمركز العديد من الأنشطة الحيوية بجاورها .

- تساعد على تحقيق التقارب والتفاهم بين شعوب العالم (Le tourisme pasport de paix) مما يؤدي إلى تكوين رأي عام دولي للسلام والأمن العالميين ، كما تساهم في التبادل الحضاري والثقافي بين شعوب العالم .

أسباب اختيار الموضوع :

هناك مجموعة من الأسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نوجزها فيمايلي :

الأسباب الموضوعية :

- الاهتمام المتزايد وخاصة في الآونة الأخيرة من قبل السلطات العمومية بالقطاع السياحي والعمل على تشجيع الاستثمارات في مجال الفنادق .

-أهمية القطاع السياحي في دفع عجلة التنمية المحلية والمساهمة في ميزان المدفوعات .

أما الاسباب الذاتية فتمثلت في :

- تسليط الضوء على موضوع يجمع بين التمرکز الجغرافي لهذه التجهيزات والأهمية

الاقتصادية لها ، إضافة إلى تناول الموضوع بشكل مفصل ففي معظم الدراسات السابقة كانت

¹ جامعة الدول العربية ،الدليل الإرشادي للسياحة المستدامة للفنادق عام 1997 ،سلسلة 2 ، ص 4

² ميشيل نيودور ،2006 ، التنمية الاقتصادية ، ترجمة محمود حسن حسني ، دار المريخ للنشر ،المملكة العربية السعودية ص 45

الإشارة إليه كمحطات وبايجاز ، ودراسته تتم من الناحية الاقتصادية أو القانونية دون الاهتمام بالموقع والمركز والاتصال الجغرافي لهذه التجهيزات .

- منهجية البحث :

إن الباحث الجغرافي أثناء دراسته يزاوج بين المنهج النظري والمنهج العملي الميداني التحليلي .

← مرحلة البحث النظري :

قمنا بالاطلاع على سلسلة من الكتب التي تناولت الموضوع من مختلف الأبعاد ، إضافة إلى الإلمام بمجموعة من الانتاجات العلمية و الأعمال الأكاديمية من كل المستويات والتخصصات ، مع مطالعة بعض المقالات المختلفة وزيارة بعض المواقع على شبكة الانترنت وذلك لتكوين نظرة شاملة حول الموضوع .

← مرحلة البحث الميداني ومعالجة المعطيات : وتمت وفق مرحلتين :

1- مرحلة جمع المعلومات من المصالح الإدارية : لقد قمنا بالاتصال بالمديريات الموجودة على مستوى الولاية بداية بالديوان الوطني للإحصائيات ، مديرية التعمير والبناء ، مديرية السياحة والصناعات التقليدية ، مديرية الضرائب ، الغرفة التجارية على مستوى ولاية وهران .

2- التحقيق الميداني :

ارتكزت منهجية الدراسة في هذا البحث على التحقيق الميداني بداية بالنزول المبدئي الأولي الاستطلاعي لتكوين نظرة على الموضوع وتحديد منطقة الدراسة وبهدف شروعا في الدراسة الميدانية التفصيلية ، قمنا بالاتصال مع مديرية السياحة والصناعات التقليدية للولاية وإحصاء كل المؤسسات الفندقية الموجودة على مستوى ولاية وهران بتدرجها بداية من صنف 5 نجوم إلى غاية الغير مصنفة ، وذلك لتحديد منطقة الدراسة وعينة البحث ، عن طريق استمارة الاستبيان المكوّنة من عدة أسئلة لها علاقة بالموضوع .

كما قمنا بمقابلات مع مسيّري وأصحاب الفنادق من كلّ الاصناف بدليل مقابلة يسلط الضّوء على بدايات ونشأة الفندق وطاقته الاستيعابية ومختلف الخدمات الموجودة به ، العمالة ، الأفاق المستقبلية ، وحول رؤيتهم فما يخص قطاع السّياحة والفندقة باعتبارهم جزء من الفاعلين في الميدان التنموي والاقتصادي .

كما قمنا بمقابلات مع مجموعة من العمال في مختلف الفروع فيما يخص تكوينهم ، الأجور مدى استعدادهم للاستمرارية في هذا المجال ، والصّعوبات التي تواجههم سواء مع صاحب العمل أو الزبائن .

صعوبات البحث :

من بين الصعوبات التي واجهتنا نذكر :

- عدم التعاون اللازم والجدي لبعض مسؤولي ومسيري المؤسسات الفندقية العينة ، فقبل الانطلاق و النزول الميداني حضرنا دليل مقابلة يغطي 91 فندق من المجموع الكلي للفنادق النشيطة والمقدرة 144 فندق ، بمعنى تغطية مجالية بنسبة 65 % ، فبعد النزول إلى الميدان والاحتكاك بمسيري وأصحاب الفنادق تمكنا من الحصول على 81 مقابلة من المجموع ، وهذا يعود إلى محدودية ثقافتهم بالبحث الميداني الخاص بالانتاج العلمي ، بحيث ينظرون إلى البحوث الميدانية على أنها نوع من الرقابة والسعي إلى كشف بعض الخبايا والحقائق التي تتعلق بالتجهيزات التي يديرونها .
- صعوبة الإتواصل مع الزبائن خاصة المقيمين على مستوى الفنادق المصنفة باعتبار هذه المحادثات والمقابلات تعتبر تطفلا وتدخلا في الأمور الشخصية وتضييعا لأوقاتهم الثمينة ممّا استدعى مّا ترصد الزبائن عند خروجهم صباحا أو عند دخولهم مساء الى الفندق والتّحدث معهم بلطف إلى أبعد الحدود ، وفي بعض الأحيان اضطررنا إلى دخول مقاهي الفنادق العينة ومحاولة تبادل أطراف الحديث مع الزبائن الموجودين ، وبذلك صنفنا الزبائن إلى 3 فئات فمنهم من رفض التعاطي معنا بصورة نهائية ، والفئة الثانية بعضها امتنع عن الإجابة على بعض الاسئلة نظرا لتخوفهم الشديد و اجاباتهم كانت محدودة وحذرة ، والبعض الآخر رحّب بالمقابلة

ولم تزعجه أسئلة الاستمارة وكانت إجاباتهم لطيفة ومفصلة ، أما الفئة الأخيرة كانت عودتها إلى الفندق مرتبطة بالأوقات المسائية أي بعد الانتهاء من أشغالهم ، وبالتالي يرفضون التعاطي معنا نظرا للتعب والارهاق ويعطونني موعدا للغد وعند ذهابي لليوم التالي نجدهم رحلوا .

ففي بداية الأمر كانت العينة ستشمل حوالي 100 زبون لكن نظرا للأسباب السالفة الذكر أخذ العدد في الهبوط والنزول حتى وصل إلى 61 زبون ، وبالتالي عينة البحث غطت 61 زبونا

- الزيارات المتعددة مرارا وتكرارا للمديريات المعنية بهدف أخذ موعد مسبق والحصول على المعلومات الخاصة بالموضوع ، وواجهنا هذه الصعوبات خاصة على مستوى مديرية الضرائب والغرفة التجارية .

الفصل الأول

مقدمة الفصل :

تعتبر وهران من أهم ولايات الوطن فهي ثاني أكبر المدن الجزائرية بعد العاصمة من حيث النشاط الاقتصادي والوزن السكاني ، إذ يقدر عدد سكان العاصمة ب 3.5 مليون ساكن بينما وهران ب 1 400 000 ساكن لتأتي كل من المترو بولايات الشرقية قسنطينة ب 980 000 ساكن وعنابة ب 780 500 ساكن بعدها¹ .

فوهران تصنّف من ضمن مدن المغرب العربي و المتوسطي المشّعة ، نظرا لموقعها الطبيعي فهي تطل على خليج وهران يحدها شمالا البحر الأبيض المتوسط ، غربا ولاية عين تموشنت ، جنوبا ولايتي سيدي بلعباس ومعسكر أما شرقا فولاية مستغانم.

وهران منذ القديم تشدّ أنظار وأطماع مختلف دول العالم إليها ، و منطقة تجذب وتسحر أعين كل من يمرّ بها ، وتترك انطبعا محفورا في ذاكرة ووجدان كل زائر لها .

فقد توطّنت بها وتعاقبت عليها حضارات عديدة تركت كل منها بصمتها التاريخية والمعمارية فقد أثبتت بحوث علم الآثار خلال القرنين التاسع عشر والعشرين ، أنّ وهران كانت محل نشاط بشري حتى خلال فترات ما قبل التاريخ ، فتمّ اكتشاف العديد من المستعمرات البشرية البدائية حسب نظرية التطور² .

فوهران كانت المقصد الديني الأساسي للحجيج الإسبان خلال فترة الاحتلال الإسباني بسبب حصن سانتا كروز، وشهدت صراعات عنيفة بين الإسبان والعثمانيين ، لتستقر تحت لواء العثمانيين ، وتصبح عاصمة لبا يلك الغرب بعد معسكر ومازونة ، لتستمر وتتواصل هذه المكانة حتى بعد احتلال فرنسا لها سنة 1831 ، حيث شهدت توسعا عمرانيا وتغيّرا جذريا في الخريطة العمرانية ، بسبب عمليات التهيئة والتشييد والبناء التي كانت تتم بها ، فصارت مدينة وفق طراز النمط الفرنسي الأوروبي بامتياز.

¹ الديوان الوطني للإحصائيات 2008

² يحي بوعزيز ، وهران عبر التاريخ ، ط"2" ، 2002 ، دار النشر للطبع والتوزيع ، ص 18

وبالتالي امتلاكها لمجموعة من المؤهلات الجغرافية والاقتصادية جعلها دوما محور الاهتمام فقال عنها الكاردينال الاسباني "غونزالو سيسنيروز" بعد مشاهدته لها عند غزوه لها وضمّها للملوك الكاثوليك "هذه هي أجمل مدينة في العالم" ¹.

وظاهرة الضيافة والاستقبال ووجود فنادق ليس بالأمر الجديد على وهران فتعتبر الفنادق من أقدم المنشآت التي ظهرت بها ، لكن ليس كما هو الحال في وقتنا الراهن من حيث العدد ونوع الخدمات ، فقد عرفت الفنادق قديما بوهران باسم " الخان" وفي هذا الصدد يقول عنها ليون الإفريقي: "وهران مدينة كبيرة تتوفر على مرافق وجميع أنواع الأشياء اللانقة بالمدينة الطيبة كالمدارس ، الحمامات، المستشفيات والفنادق، يحيط بالمدينة سور جميل وعال².

ومن خلال هذا التعليقات نجد أن الفنادق من أهم التجهيزات التي كانت موجودة وملفتة للانتباه الزائرين ، وبالتالي نشأة الفنادق بوهران ليست ظاهرة حديثة بل قديمة قدم تاريخ المدينة ، فهي تجهيزات قاعدية و جزء مهم من الأنشطة المكوّنة للمدينة .

¹ المهدي بن شهرة، 2007، تاريخ وبرهان بمن حل بمدينة وهران، دار النشر ، الريحانة للكتاب ص، 75

² نفس المرجع ص 83

المبحث الأول: المقومات السياحية لمنطقة الدراسة

إنّ لكل منطقة خصائصها ومميزاتها سواء تعلّق الأمر بالخصائص الطبيعية مثل الموقع الجغرافي، المناخ والتضاريس، أو ما تعلّق بما صنعه الإنسان من تاريخ وأثار وحضارات التي تزيد من جمال البلد أو تدهوره.

فوهران تتميز وتنفرد بجملة من المؤهلات و المقومات الطبيعيّة ، التّاريخية والاقتصادية جعلت السّلطات الجزائرية منذ الاستقلال تسعى إلى استغلال هذه الإمكانيات وتطويرها في سبيل إنعاش القطاع الاقتصادي والسياحي .

1- مقومات الجذب السياحي بمنطقة الدراسة :

إن صناعة السيّاحة هي صناعة حديثة بمفهومها قديمة في معناها ، تركز على مجموعة من العناصر الرّئيسة التي تمثّل الهيكل البناء لقيامها وليس هذا فقط بل لاستمراريتها وتطورها ومواكبتها لتغيرات العصر .

ومن بين هذه العناصر نذكر: العناصر الطبيعية،التاريخية والحضارية ، وعناصر الخدمات والبنية التحتية والهيكل القاعدية ، والعناصر الاقتصادية والبشرية¹ .
ووهران تمتلك من هذه المقومات ما يجعلها وجهة سياحة بامتياز .

1-1 العناصر الطبيعية :

يعتبر الموقع الجغرافي، المناخ ، الطبيعة الجغرافية والجيولوجية للسطح من تضاريس وشبكة هيدروغرافية وعناصر التنوع البيولوجي من غابات ومحميات ، من أبرز مؤهلات الجذب السياحية لأي منطقة ، وكل هذا يصنف ضمن التراث الطبيعي المادي .

أ- الموقع والموضع:

تتربع وهران على مساحة 2114 كلم² وهي تقع في الجهة الغربية للجزائر تشرف على البحر الأبيض المتوسط طوله 124 كلم فيجعلها هذا الموقع من ضمن المدن المحورية والقريبة

¹ محمود كامل ، 1975، السياحة الحديثة علما وتطبيقا ،الهيئة العلمية المصرية للكتاب بمصر ، ص16
² الديوان الوطني للإحصائيات 2008

قراءة زمنية لواقع الفندق في وهران

من مختلف مدن الجوار فهي تبعد بمسافة 150 كم عن مدينة وجدة المغربية، وبمسافة 200 كلم عن مدينة ألميريا الإسبانية وعن غرب فرنسا بحوالي 300 كم، وعن جنوب البرتغال بحوالي 450 كم¹. وهو ما يعني أن أوروبا أقرب إلى وهران من باقي الجهات الجزائرية، حيث يفصل بين مدينة وهران وأقصى نقطة من التراب الجزائري أكثر من 2000 كلم، وبالتالي عامل القرب الجغرافي أعطى امتيازات وجاذبية لوهران دون غيرها من مدن الوطن الأخرى، وهذا ما جعلها ضمن المدن المتوسطية المهمة.

ب - المناخ :

تتمتع وهران بمناخ متوسطي يتميز بصيف جاف يلطفه نسيم البحر، وشتاء معتدل بمتوسط معدل تساقط بين 60-90 مم ومعدل درجة حرارة بين 14° شتاء و 32° صيفا، و يوجد في وهران 4 محطات لرصد العناصر والتغيرات المناخية موزعة كالتالي :

الجدول 1 :تموقع محطات رصد المناخ

رمز المحطة	اسم المحطة	إحداثياتها		الارتفاع (متر)
		x	y	
040303	كاب فالكون	46.35	48.00	-
040413	مسرعين (السبخة)	184.750	260.050	100
040420	السانية	39.35	38.00	90
040423	بريدية	179.070	259.120	-
040438	وهران	198.700	272.600	-

المصدر: ANRH

¹ يحي بوعزيز ص 22 مرجع سابق

قراءة زمنية لواقع الفندق في وهران

الجدول 2: توزيع متوسط كمية التساقط حسب أشهر السنة في محطات الرصد .

الأشهر المحطات	جانفي	فيفري	مارس	ابريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
كاب فالكون	43.80	38.50	33.60	31.70	18.60	05.50	00.40	01.50	12.20	30.20	46.40	57.40
مسرعين	39.44	25.35	60.56	33.02	25.42	07.64	00.65	01.48	12.13	16.20	54.87	30.85
وهران	47.20	46.10	43.00	41.1	29.6	08.70	02.00	02.00	10.70	31.30	45.40	62.50
السانية	55.28	50.12	38.81	36.13	26.32	07.13	01.24	02.32	13.80	37.92	47.55	66.05

المصدر: ONM ET METEO

نلاحظ من خلال الجدول (2) أنه يمكن تقسيم متوسط كميات التساقط في المنطقة ككل الى موسمين هما :

موسم الجفاف: يعرف انخفاضا ملحوظا لمتوسط كمية التساقط في كل المحطات وفي الأشهر الثلاث (جوان ،جويلية ،أوت) وفي كل المحطات الأربعة .

موسم التساقط والرطوبة: يبدأ من شهر أكتوبر حتى شهر أفريل وتختلف كمية التساقط من محطة لأخرى فنجد أكبر كمية تساقط في محطة السانية وفي شهر ديسمبر بكمية 66.5مم وفي وهران أيضا في نفس الشهر بكمية 62.05مم ، أما مسرعين فأعلى كمية تساقط لها ففي شهر نوفمبر بمعدل 54.87مم ، وبالتالي هناك تنوع واختلاف نظرا لطبوغرافية المنطقة .

الجدول 3: توزيع متوسط درجة الحرارة القصوى حسب أشهر السنة في محطات الرصد :

الأشهر المحطات	جانفي	فيفري	مارس	ابريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
كاب فالكون	16.30	16.6	17.1	18.4	20.4	23.8	26.8	27.7	26.1	23.1	19.5	16.9
مسرعين	15.4	17.1	19.41	20.8	24.2	27.6	31	32.8	29.5	25.3	20.5	17.6
وهران	16.2	17	18.3	21.3	23.2	25	28.3	29	27	23.5	19.2	17
السانية	13.6	13.8	14	15.6	17.7	20.8	23.7	24.7	23.1	20.1	16.7	14.1

من خلال الجدول نلاحظ أن درجات الحرارة تعرف ارتفاعا ابتداء من شهر أبريل إلى غاية شهر سبتمبر، فأعلى درجة حرارة سجلت في شهر أوت وفي محطة مسرغين بدرجة حرارة تصل إلى 32.8° وتتنخفض انخفاضاً محسوساً في شهري ديسمبر ويناير وفي كل المحطات تقريباً ، وبالتالي مناخ وهران يتميز بشتاء قليل التساقط و دافئ ومعتدل بسبب القرب من البحر لذا يرى M. BOUZIANE SEMMOUD أن وهران تمثل جزء من السهول الساحلية الغربية التي تعرف أقل كمية تساقط في الأقاليم الساحلية الجزائرية ، وبدورها وهران الأقل ارتواء مقارنة بمناطق الساحل الغربي الأخرى.

ج- السطح :

تتميز وهران بتنوع تضاريسها إذ تتراوح بين السهول المنبسطة ، وهضاب بهضبة عبد القادر الكيلاني ، وجبال بوجود جبل القهر(الأسود) بارتفاع 614 م¹ الذي كان بمثابة المأوى والمحمية الطبيعية في وقت مضى لأكبر سلالات الأسود (أسود الأطلس البربرية) قبل انقراضها إضافة إلى جبل المرجاجو ذو ارتفاع 509 م² ، فهو يحتوي على قرابة 40 مغارة يعود تاريخها إلى مئة ألف سنة قبل الميلاد ، ويحتضن هذا الموقع الطبيعي الأثري سنويا أكبر تظاهرة سياحية محلية تنظمها جمعية "الأفق الجميل" حيث يشارك فيها آلاف المواطنين من مختلف الفئات العمرية والشرائح الاجتماعية ويلتقي فيها محبي المعالم الأثرية والطبيعية في جولات مرحة سيراً على الأقدام فهو يتميز بطبيعة إيكولوجية متميزة من شأنها تشجيع السياحة الإيكولوجية . أضف إلى ذلك امتلاك وهران مجموعة من الجزر "حبيباس"، "بلان" والتي تزخر بإمكانيات إيكولوجية فريدة تنتظر تفعيلاً لأرصدها البيئية ، واهتماماً لتحسين وتكثيف تنوعها البيولوجي³.

¹ I.N.C 1987 2 XX 4 ARZEW N° 23

² IBID

³ Rapport de la direction de l'environnement 2008

د - السّاحل:

تشرف وهران على ساحل بطول 124 كلم¹ يجمع بين شواطئ كثيرة ومتنوعة رملية ذهبية وأخرى صخرية وحصوية، تتوزع على بلديات السّاحل الشّرقي.

الجدول 4: الشواطئ الموجودة على مستوى ولاية وهران

البلديات	الشواطئ	طولها (م)	نوعها	أسباب المنع
مرسى الحجاج	La Macta	400	رملية	قابلة للرقابة
	Grande Plage	500	رملية	قابلة للرقابة
	Plage Sonelgaz	800	رملية	منطقة صناعية
	El Hissane	350	رملية	منطقة صناعية
	Casino	300	رملية	منطقة صناعية
	Zone entre GP et Ouest Macta	500	رملية	منطقة صناعية
	Marsat El Hadjadj	500	رملية	
ارزيو	Petit Port	200	رملية	
	Cap Carbon	200	حصوية	
	Fontaine des Gazelles	400	رملية	
	St Michelle		رملية	
	Tamda	200	حصوية	
قديل	Dahliss	150	حصوية	
	Aïn Defla	100	حصوية	
	Les Trois Filles	380	حصوية	
	Sidi Moussa	200	حصوية	التلوث
عين الترك	Saint Roch	400	رملية	نوعية رديئة
	Saint Germain	400	رملية	نوعية رديئة
	La Bretonne	100	رملية	
	El Kotbaine (les dunes)	150	رملية	
	Pl Piloto	800	رملية	
	Cap Carbo n	800	رملية	
	Beau séjour	200	رملية	
	Paradis plage	250	رملية	
	Trouville	280	رملية	
	Claire fontaine	220	رملية	
	Madrague	180	رملية	
La digue	220	رملية		
Rocher de la veille	350	صخرية		

¹ ANAT, 2004 ,Etude de protection et de valorisation du littoral de la wilaya d'Oran

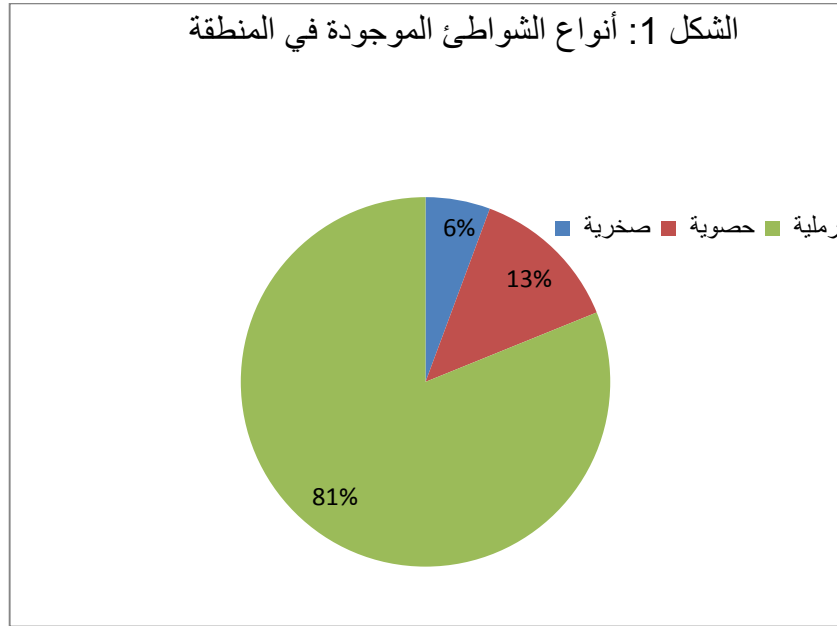
قراءة زمنية لواقع الفنادق في وهران

	رملية	800	Coralesse	بوسفر
نوعية رديئة	رملية	500	Bomo plage	
نوعية رديئة	رملية	550	Etoile plage	
	رملية	600	Grande plage	
	رملية	200	El Mordjane	
	رملية	200	Bousfer	
	رملية	300	Coeste	
	رملية	200	El Maghara	
	رملية	400	Les Andalouses1	العنصر
	رملية	800	Les Andalouses2	
	رملية	800	Corailleur	
نوعية رديئة	رملية	500	Cap Blanc	عين الكرمة
	رملية	1000	El Madagh	
	رملية	600	El Sakr	
	صخرية	400	Aïn Franine	بئر الجير
	صخرية	200	Douar Belkaïd	
	حصوية	200	Monte Cristo	
	رملية	300	Canastel	وهران
التلوث	رملية	200	Bab Le Phare	
التلوث والقرب من الميناء	رملية	180	Gueva Del Agun	
	رملية	600	Port	
	رملية	320	Les Pins	
	رملية	1000	Genêts	
	صخرية	2200	Zone entre Aïn Franine Est et le petit port Crestel	

المصدر: ANAT 2004:

من خلال الجدول يتضح أن 10 بلديات من مجموع 26 تزخر بشريط ساحلي متوزعة على الغرب والشرق ، كما نلاحظ أنه من مجموع 53 شاطئ ، يوجد 39 شاطئ مسموح فيها الاصطياف وهذا مكسب يعزّز من السياحة الشاطئية وحركة السياح الداخليّة والخارجية ، كما نجد 14 شاطئ يمنع فيها الاصطياف ولا يسمح بالسباحة فيها لأنها تشكل خطرا ، ومن مجموع الأسباب التي تحظر هذه الشواطئ هي :

- القرب من المناطق الصناعيّة وما تشكّله من خطر على صحة المواطن وما يشكّله المواطن من خطر عليها ، من خلال نفاياته التي غالبا ماتتسبب في اشتعال وإضرار النيران .
- نوعية المياه التي غالبا ما تكون ملوثة بسبب النفايات الصناعيّة و البقايا الكيميائيّة.
- النّوعية الصّعبة لعمق الشاطئ التي تكون صخورا أو أوحالا أوتقاطع أودية وهذا ما يشكل خطرا على حياة الأشخاص ، ومع البرامج السياحية المستقبلية والاستثمارات المعول عليها سيتم استصلاح 5 شواطئ يمكن الاصطياف بها ، ليرتفع العدد إلى 44 شاطئ .
- كما يغلب على شواطئ وهران الطابع الرملي، فنقدر الشواطئ الرّمليّة بـ81% من المجموع، تليها الحصوية بـ13% وأخيرا الصخرية بـ6%



المصدر : ANAT 2004

الصورة 1: أنواع الشواطئ الموجودة في وهران

شاطئ رملي :مداغ بعين الكرمة	شاطئ صخري :الاندلسيات	شاطئ حصوي :تامدة بقديل
		

2-1 العناصر التاريخية والأثرية :

تمثل المواقع التاريخية الأثرية والحضارية الدينية أساس الجاذبية في أي منطقة ، فوهران تحتوي على مجموعة من الآثار والمواقع التاريخية ، التي تعتبر كشواهد على كل فترة وحقبة من تاريخ وذاكرة المدينة ، فذكر الكثير من الباحثين والمؤرخين بأنه يلزم مئات الكتب للإحاطة بجميع الأبعاد التاريخية لوهران ، وهذا ما يفسر تنوع مواضيع الكتب حول المدينة فبعضها يحاكي تاريخها عبر القرون، وبعضها الآخر يتحدث عن الحياة اليومية لوهران والوهرانيين.

إن وهران هي محطة التقاء الثقافات وزوال الفوارق ، أدت الأحداث التي عانت منها المدينة عبر العصور إلى ظهور روح التسامح ، ففيها تعايشت جميع العقائد الدينية (اليهودية ، المسيحية والإسلام) وتجسد حوار الحضارات بشكل واضح¹، ومن بين التراث المادي الموجود في المنطقة والمصنّف من طرف وزارة الثقافة 1966 سنلخصه فيمايلي :

¹ يحي بوعزيز ، مرجع سابق ، ص 56

الجدول 5 :أهم المواقع والآثار التاريخية في الولاية: 1

المواقع التاريخية	الآثار التاريخية :
<p>المواقع النوميدية : البربرية القصر النوميدي في العنصر (جرف العالية). البيت النوميدي في غابة المسيلة</p> <p>المواقع النوميدية والرومانية : المنصة الفينيقية في الاندلس - المركب السياحي - Portus magnus - Portus divine.</p> <p>المواقع المعدنية والطبيعية : كهف كوارطل وهران - Le fort de Mers El Kebir, - Les donjons rouges, - Les grandes murailles de la casbah.</p> <p>المواقع الاسبانية : - La garnison militaire - Les bains de la reine (dada yoube), - Fort de Santa Cruz, - Fort de St Grégoire, - Fort de St Philipe, - Fort de St André, - Fort de St Tiagu, - Fort de St Fernando, - Fort de Rosalcazar, - Fort de Lamoune, - Fort de Santon, Fort de la Compana</p>	<p>الكنائس : - كنيسة سان لويس St Louis - معبد de Notre Dame de Fort (Santa Cruz).</p> <p>المساجد : - مسجد الباشا - مسجد الامام الهواري - مسجد عثمان باي, (place de la perle), - مسجد باي محمد .</p> <p>الابواب : - باب كنستال - باب سانتوس - باب, (St Bonito) manutention - باب شاطو نوف - باب إسبانيا - باب القصبة - La porte de Caravansérail.</p> <p>قصور الباي : - قصر الباي بوشلاغم - فصر الباي, (château neuf) - القصبة - البيت التركي. la rue Bassano.</p> <p>مواقع المرحلة الفرنسية : - المسرح الجهوي لوهران - البلدية المركزية - المسرح الموسيقي - الكاتدرائية - نهج واجهة البحر - Le boulevard Malakoff</p>

المصدر : تقرير عن مديرية السياحة والصناعة التقليدية عام 2000

من خلال الجدول يتضح أن وهران هي رمز من رموز الحضارات التي تعاقبت على الجزائر، فهي تزخر بتراث تاريخي يعبر عن التواجد الاسباني، العثماني والفرنسي بها.

¹ تقرير عن مديرية السياحة والصناعة التقليدية عام 2000

وهذا من شأنه أن يشجع السياحة الاستكشافية ، ويؤد للباحثين في علم الآثار التوجه إلى وهران ودراسة معالمها التاريخية والعمرانية .

إضافة إلى متحف "أحمد زبانة" الذي يتوافر على مجموعات تاريخية لها مكانة معتبرة نظرا لقيمتها الأيكولوجية والتاريخية ، حيث تضم أدوات وأسلحة لمستعمرات بشرية وعينات محنطة وعظمية، تم اقتناؤها إثر عمليات استكشافية منذ بدايات القرن التاسع عشر، بينها بعض الأنواع النادرة لسلاحف بحرية والثدييات كالفقمة وأسد البحر والفهود، فضلا عن الطيور، الزواحف، ومجموعات متنوعة من النباتات والحيوانات.

3-1 عناصر خدمات البنية التحتية والهيكل القاعدية :

تعتبر هذه العناصر من بين أهم العناصر السابقة الذكر وهذا نظرا لأهميتها وحساسيتها في نفس الوقت ، فبدونها لايقوم أي نشاط مهما كان نوعه ، وهي قابلة للتطور والتغيير مع الوقت 1-3-1- خدمة النقل :

تعتبر وهران مركز ومحور رئيسي في شبكة النقل نظرا لإشعاعها المترو بولي إشرافها على المتوسطي ، فهي تحتوي على مختلف الهياكل القاعدية المرتبطة بالنقل الجوي البحري والبري فهي تمتلك مطار دولي ، و ميناء واسع المبادلات التجارية .

أ- النقل الجوي :

تمتلك وهران مطار دوليا ، يبعد عن المدينة بحوالي 12 كم في الإتجاه الجنوبي ، ويرجع تاريخ إنشائه إلى فترة ما قبل الحرب العالمية الثانية ففي (1930 و1932) ، سجّل العديد من الأرقام القياسية الجوية العالمية بالمسافة والتوقيت في مجاله المغلق¹ وبذلك احتلت وهران المرتبة الخامسة في ترتيب المدن الفرنسية ويعدّ حاليا ثاني أكبر مطار في الجزائر بعد مطار هواري بومدين بالعاصمة ، يتربع على مساحة إجمالية تفوق 31 هكتارا فهو يقدم خدمة لقرابة 930.000 مسافر و490 طن من البضائع سنويا ، كما أنه مع بداية 2015

¹E. Cruck , 1959, *Oran et les témoins de son passé*, Heintz Frères, Éditions Bouchène, page 60

سيزود بمشروع انجاز ست جسور تليسكوبية تسمح للمسافرين الالتحاق بطائراتهم انطلاقا من قاعات الركوب ، كما سيتم الاعتماد على الألواح الشمسية كمصدر أساسي للطاقة من أجل تغطية حاجيات الإنارة والتبريد وغيرها ، وذلك في إطار المطارات الصديقة للبيئة .

كما نجد مطار وهران الدولي متّصل مباشرة بالطريق السيار شرق-غرب والذي يربط بين وهران ومختلف ولايات الوطن الأخرى كالجزائر، تلمسان ، سيدي بلعباس .

ب- النقل البحري:

يعتبر ميناء وهران من أكبر الموانئ الجزائرية وأنشطها في الإقليم الغربي من حيث المبادلات التجارية (التصدير والاستيراد) ، وحركة نقل المسافرين فحسب إحصائيات سبتمبر 2013 تم توفير احتياجات أكثر من 121770 مسافر بطاقة 141580 مكان لركن السيارات. فهذه الأرقام كلها تعكس رفع مستوى الخدمات وتكثيف الرحلات والتكفل بالمواطنين ، إذا ما قورنت بسنة 2012 بزيادة تقدر ب 10 % والإشارة إلى هذه الخدمات كلها تصب في تجسيد برنامج الجزائر وجهة لتسهيل الوصول والانطلاق من وإلى وهران .

ج- النقل البري :

إن شبكة الطرق وحالتها أصبحت أمرا حاسما في اختيار الوجهة ، وأصبحت عنصرا إضافيا فعالا لجذب السياح والمستثمرين انطلاقا من ربح للوقت² وتفاديا للازدحام و الأمن من حوادث المرور ، والرفاهية في استخدام السيارات الفخمة ذات السرعة العالية .

فيشمل النقل البري السكك الحديدية بالقطار والطرق المزدوجة والسريعة بالحافلات والسيارات النفعية ، فوهران يربطها خط حديدي سريع بولايتي غليزان والجزائر العاصمة وآخر يربطها بولايتي تلمسان والشلف إضافة إلى افتتاح أول خط في الجزائر سنة 2010 بمسافة 700 كلم يربط وهران ببشار مرورا بولايتي سيدي بلعباس والنعامه .

كما تتصل وهران بطرق مزدوجة وسريعة كطريق السيار شرق- غرب الذي سهّل الوصول إلى وهران من مختلف ولايات الوطن ، إضافة إلى الطرق المحيطة بالمدينة بداية بالنهج

¹ تقرير عن المديرية الجهوية للنقل البحري 2013

² دوغلاس موستيث ، ترجمة بهاء شاهين ، مبادئ التنمية المستدامة ، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ، القاهرة ، 2006

الأول حتى غاية النهج المحيطي الرابع ، كما تتوفر على خطوط نقل حضري عديدة تفوق 20خط ، دعمت مؤخرا بخط الترامواي مع بداية 2013 تسيره شركة فرانكو جزائرية ، كما لاننسى التلفريك الرابط بين غابة مولاي عبد القادر وحي الصنوبر ونظرته الجمالية ، كما ظهرت مؤخرا شركات سيارات الأجرة إضافة إلى ما هو موجود سلفا بعدد يفوق 25 شركة سيارة أجرة تقدم خدمات على مستوى مدار 24 ساعة .

1-4 عناصر اقتصادية وخدمائية :

تعتبر وهران قطبا اقتصاديا سياحيا وصناعيا واستراتيجيا بوجود مجموعة من الهياكل والمرافق الكبرى على رأسها :
أ- الأقطاب الصناعية :

تمثل الصناعة البتر وكيمياوية أساس الصناعة الموجودة على مستوى وهران وتتمركز أساسا في ارزيو وبطيوه بطاقات إنتاجية مصدره نحو أوروبا ،¹ إضافة إلى المناطق الصناعية ومناطق النشاطات والتخزين في مجموعة من البلديات أهمها : السانية ، حاسي عامر، وادي تليلات لصناعات الغذائية أو الحديد والصلب ، المطاط...الخ

ب- تجارة الجملة والتجزئة :

تتميز وهران بتعداد سكاني كبير مقارنة بالولايات الأخرى وبكثافة سكانية عالية على مستوى المجمع الوهراني خاصة ، وبالتالي تعد سوقا استهلاكية واسعة متنوعة السلع لها إشعاع على مختلف ولايات الوطن ، وتتركز هذه الأسواق والمحلات على مستوى مجموعة من الأحياء الموجودة على مستوى بلدية وهران مثل : حي المدينة الجديدة ، الخالدية المتخصص في قطاع الغيار الخاصة بالسيارات ، حي عبد المؤمن ، وسط المدينة ، النجمة إضافة البلديات الأخرى المجاورة مثل السانية التي تعرف تعددا لصالات العرض المتخصصة في بيع السيارات بمركبات عالمية رائدة (Show room)متعددة لرجال أعمال ومستثمرين وطنيين وأجانب ، الواقعة بالقرب من المنطقة الصناعية بالسانية بحواف الطريق المزدوج الرابط بطريق السيار شرق -غرب القريبة من المطار، وبلدية الكرمة التي يوجد بها

¹ تقرير عن المؤسسة الوطنية للصناعة البتر وكيمياوية 2013

أكبر سوق لتجارة الخضر والفواكه ، ومقر للسوق الأسبوعي لبيع السيارات من مختلف ولايات الوطن .

ج- المعاهد و الجامعات :

على رأسها جامعة السانية التي حوّلت عام 1967 رسميا إلى جامعة وهي أول جامعة يتم إنشاؤها بعد استقلال الجزائر، توجد فيها مجموعة من التخصصات ، إضافة إلى القطب الجامعي ببلاقيد المدشن عام 2010 يحتوي على مجموعة من الكليات ، ناهيك عن جامعة ايسطو للتخصصات التقنية .

وبذلك جامعة وهران من أهم وأكبر الجامعات في الجزائر، يتخرج منها سنويا آلاف الطلبة في جميع الاختصاصات من كل أنحاء الجزائر ومن الدول العربية والأجنبية أيضاً ، كما تساهم في التأطير العلمي والبيداغوجي للعديد من الجامعات والمراكز الجامعية بغرب الوطن ، كما تحتوي كل الكليات على مخابر لتشجيع البحث العلمي والإنتاج المعرفي وهذا في إطار تشجيع البحث العلمي في الجزائر، وهي فكرة مهمة من شأنها تحفيز وتحريك الكفاءات لتطوير مستوى مختلف العلوم ، ولهذه الكليات علاقات انفتاحية مع مجموعة من الجامعات والمعاهد العربية ، الإفريقية و الأجنبية في إطار تبادل الخبرات العلمية والثقافية .

وبالتالي هذه التبادلات من شأنها أن تعزز العلاقات مع الدول وتؤدي إلى تبادل الزيارات وفتح الباب السياحي لشريحة الأساتذة الباحثين والطلاب ، للتوسع الدائرة فيما بعد عند التعرف على المدينة و تضم فئات أخرى .

د- المستشفيات:

يوجد في وهران عدة مؤسسات استشفائية عمومية وخاصة ، أبرزها المستشفى الجامعي وهو أكبر مستشفى بوهران ، يعد من أقدم المستشفيات في الوطن ، فقد كان ولازال بمثابة "المستشفى الإقليمي للغرب" بطاقة استيعابية تقدر ب 2922 سريرا ، إضافة إلى مستشفى أول نوفمبر 1954 الذي دشن عام 2003 بطاقة إستيعابية تقدر ب 1980 سرير ، كما تتوفر على عيادات خاصة مجهزة بأحدث التقنيات الحديثة أبرزها العيادات الثلاث بحي ايسطو (النقاش، النجاح، بن منصور) ، إضافة إلى العيادتين الوحيدتين في الغرب الجزائري

المتخصصة في جراحة القلب للبروفسور قاره الأولى في السانية والثانية في حي الصديقية إضافة إلى مركز لعلاج السرطان بالحاسي و الجراحة الحديثة والتجميلية بواسطة الليزر والقائمة طويلة وبتخصصات متعددة .

وبالتالي إنفراد وهران بهذا الكم الهائل من الخدمات الصحية المتنوعة والمتطورة جعلها تستقطب وتستجيب لحاجيات المرضى من مختلف ولايات الوطن والأقاليم المجاورة لها ، وهذا ما عزز من التدفق السياحي في اطار العلاج .

ه - خدمات الثقافة والترفيه :

يوجد في وهران تجهيزات ثقافية عديدة مثل المسارح ودور السينما فصارت تحتضن العديد من المهرجانات والتظاهرات الثقافية التي باتت عرفا وعادة تميّزها وتعطي لها إشعاعا وجاذبية وتداولاً على الصعيد العربي والإفريقي وحتى العالمي مثل : مهرجان الفيلم العربي و جائزة الوهر الذهبي ومهرجان الأغنية العصرية والوهرانية ، باستضافة فنانيين ومبدعين عالميين في إطار المسابقات أو في إطار إحياء الحفلات ، كما تتمتع المدينة إجمالاً بخدمات رياضية ببنية تضم مجموعة من الملاعب و قصر متعدد الرياضات بالمدينة الجديدة ، كما تسجل وهران اعتمادا ب155 جمعية ذات طابع رياضي و38 جمعية شبابية.

كما ينتظر دخول أكبر مركّب رياضي أولمبي بولاية وهران بحي بلقايد ببلدية بئر الجير حيز الخدمة مع نهاية 2014 على مساحة 105 هكتار، والذي يضم ملعبا عصريا لكرة القدم بسعة 40 ألف مقعد و مركب للرياضات المائية وموقفين للسيارات مغطيين بطاقة استيعابية 1600 سيارة .

وكل هذه التجهيزات الثقافية والرياضية تسمح بانتقال الوافدين من مختلف الولايات وحتى الخارج وتساهم في حركة التدفق السياحي واستخدام الفنادق الموجودة ، كما تحتضن وهران عدة معارض أبرزها معرض الكتاب ، السيارات ،ومواد البناء...الخ سنويا فوجود مثل هذه التظاهرات الثقافية والاقتصادية يزيد و يعزز من إلزامية تدعيم الطاقة الاستيعابية المتمثلة في المؤسسات الفندقية .

¹ تقرير عن مديرية الشباب والرياضة لوهران 2010

1-5 عناصر مؤسساتية للسياحة :

تتضمن خطط التسويق وبرامج الترويج للسياحة ، ودوافع الجذب للاستثمار في القطاع السياحي وتعزيز العرض السياحي ، بسن التشريعات والقوانين المحفزة للاستثمار وتقديم تسهيلات لاستقطاب السياح المحليين والأجانب ، من خلال الهياكل التنظيمية العامة ، والاستثمار في العنصر البشري من خلال التكوين وبرامج التعليم والتدريب للموظفين في القطاع السياحي ، فوهران تحتوي على مدرسة للسياحة والفندقة كما تدعمت بأخرى في عين الترك مؤخرا ، إضافة إلى الحركة الجمعوية الناشطة في حماية البيئة ، حماية التراث الوطني مثل جمعية (الأفق الجميل ، أحباب وهران) التي تلعب دور الدليل السياحي للتعريف بكل أرجاء وزوايا المدينة ، فالمجتمع المدني أصبح أكثر انضجا وفاعلية وانخرطا في تهيئة المدينة مما يعني ذلك انه مهيب لتقبل الفكر السياحي مقارنة بما كان سابقا ، مما سيضمن في المستقبل سيرورة وتظافر الجهود المبذولة من الدولة والمواطن لدعم السياحة في وهران ، والتأقلم مع هذه الصناعة التي تعتبر صناعة جديدة بالنسبة للجزائريين وعاداتهم ، وإذا تمحصنا القوانين التي سطرته المنظمة العالمية للسياحة نجد أنها ركزت على البعد الاقتصادي البشري ، والاجتماعي والحضاري للسياحة عند إعداد القانون العالمي لأخلاقيات السياحة في شهر أكتوبر 1999 بسنتياغو بالشيلي والذي ينص على المبادئ العشر التالية: 1:

- أن تساهم السياحة في التفاهم بين الإنسان والمجتمع والاحترام المتبادل بينهما .
- السياحة عامل ازدهار شخصي وجماعي .
- السياحة عامل تنمية مستدامة .
- السياحة تشغل التراث الثقافي والبشري وتساهم في إثرائه .
- السياحة ذونشاط منفعتي للبلد في المستقبل .
- التزامات الفاعلين في مجال التنمية السياحية.
- الحق في السياحة (السياحة للجميع)

¹مشروع التقرير حول مساهمة من أجل إعادة تحديد السياسة السياحية الوطنية-المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي - الدورة .

● حقوق العاملين والمستثمرين في صناعة السياحة .

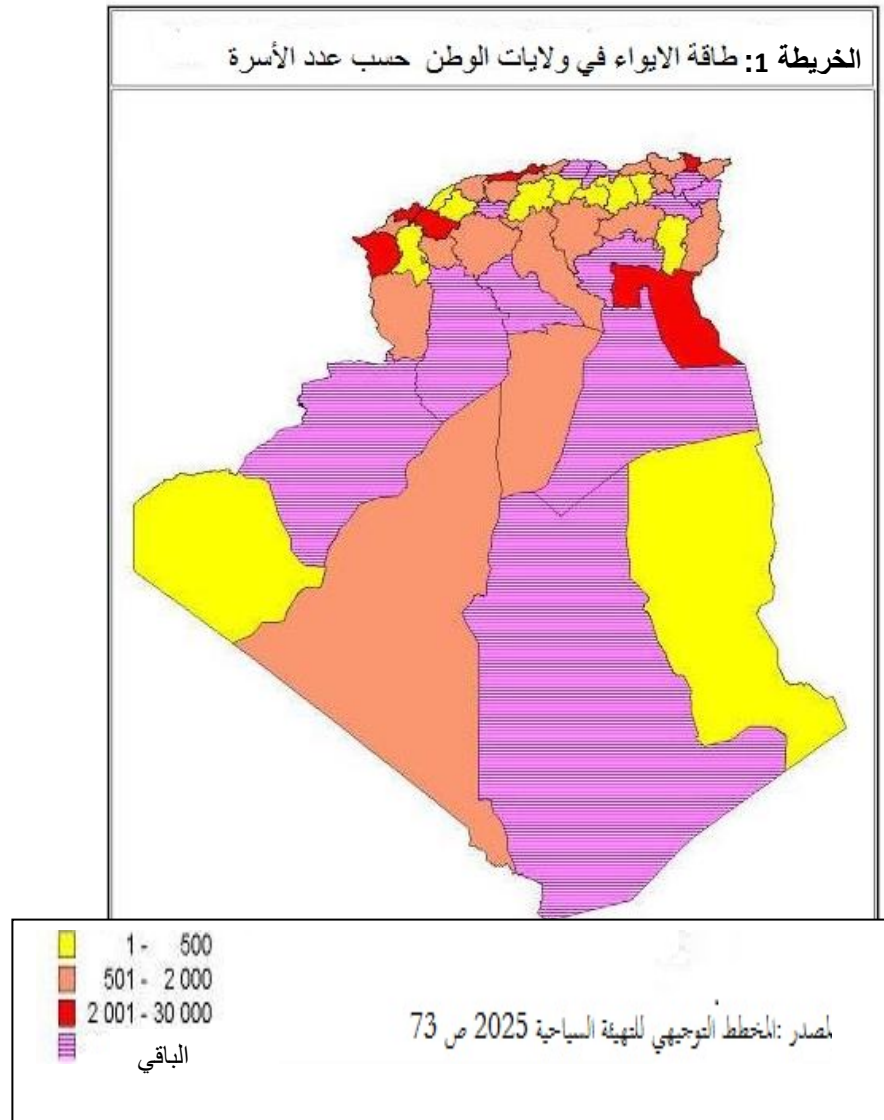
فإذا استوعبنا هذه النقاط العشر كمجتمع مدني وطبقناها في حياتنا وأفكارنا سيكون مستقبل السياحة واعدادها في وطننا .

ومن خلال مااستعرضناه من مقومات وقدرات للجذب السياحي في منطقة الدراسة نجد أنها تتمتع بمزايا وخصائص طبيعية ، جغرافية ،اقتصادية ، وبشرية يمكن تثمينها وتطويرها ليعول عليها في دفع صناعة السّياحة ،جعل المنطقة وجهة سياحية بامتياز تستقطب العديد من السياح المحليين والأجانب ، وبذلك تنافس المدن المتوسطة المجاورة العربية والأوروبية .

المبحث الثاني : نشأة وتطور وتوزيع الفنادق في منطقة الدراسة

1- التعريف بمنطقة الدراسة :

تعدّ وهران من بين الولايات الستة (عنابة ، الجزائر، الواد ، تلمسان ، معسكر) التي تتجاوز بها طاقة الاستقبال 2000 سرير¹، وهذه الأسرّة تتوزع بين الفنادق المصنّفة وغير والمصنفة وبين مختلف بلديات الولاية .



يوجد في وهران 153 فندقا وهذا حسب تقرير مديرية السياحة والصناعات التقليدية جانفي 2013 ، إضافة إلى فندقين تمّ تدشينهما مؤخرا وذلك حسب التحقيق الميداني الذي

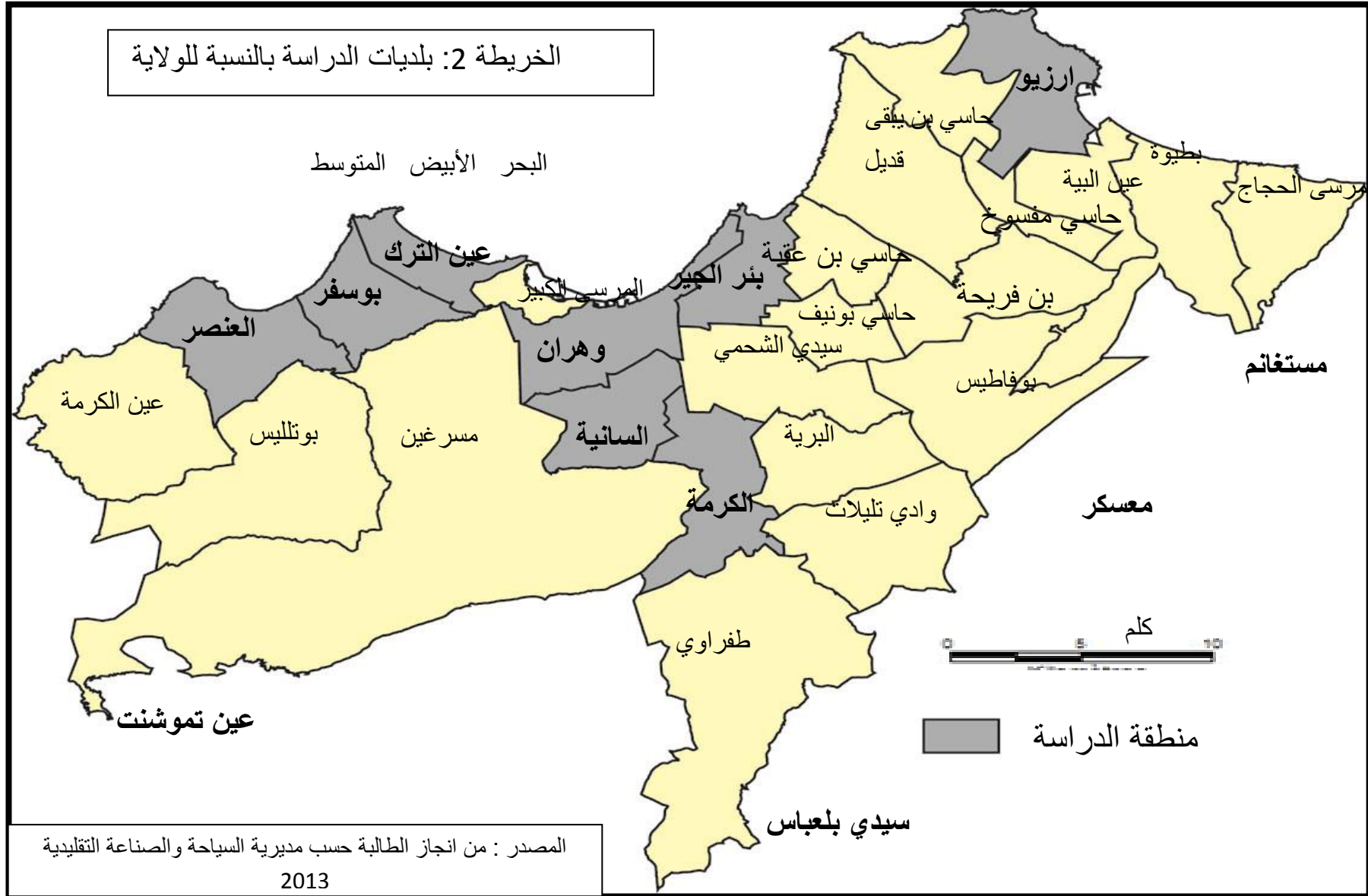
¹ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 ص 73

الذي قمنابه ، فالأول فتح مع نهاية 2013 في وسط مدينة وهران باسم (2 Horloges) والآخر مع مطلع 2014 بحي ايسطو باسم (liberté) ليصل العدد الإجمالي إلى 155 فندق ، ومن مجموع 26 بلدية لوهران توجد 8 بلديات فقط تحتوي على تجهيزات فندقية وحتى في هذه 8 بلديات هناك توزيع متفاوت وغير منتظم ومتساو لها .

وعلى هذا الأساس سيضم مجال الدراسة كل من :

- المجمع الوهراني¹ (وهران ، بئر الجير ، السانية ، سيدي الشحمي) وسنستثني بلدية سيدي الشحمي لأنها لا تحتوي على الفنادق .
- بلديات الساحل الغربي لوهران (عين الترك ، العنصر ، بوسفر) .
- بلديتي ارزيو والكرمة .

¹ المخطط التوجيهي للتهيئة العمرانية لوهران 1999

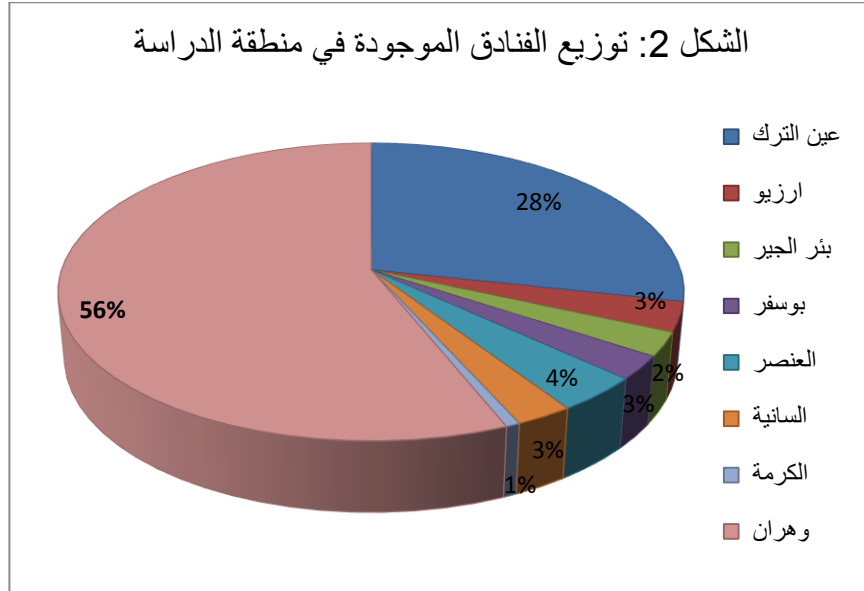


وكما سبق و أشرنا أنّ توزيع المؤسسات الفندقية في بلديات مجال الدراسة تتوزع توزيعا غير منتظم أي متفاوت من بلدية لأخرى والجدول التالي يوضح توزيع الفنادق في البلديات الثمانية .

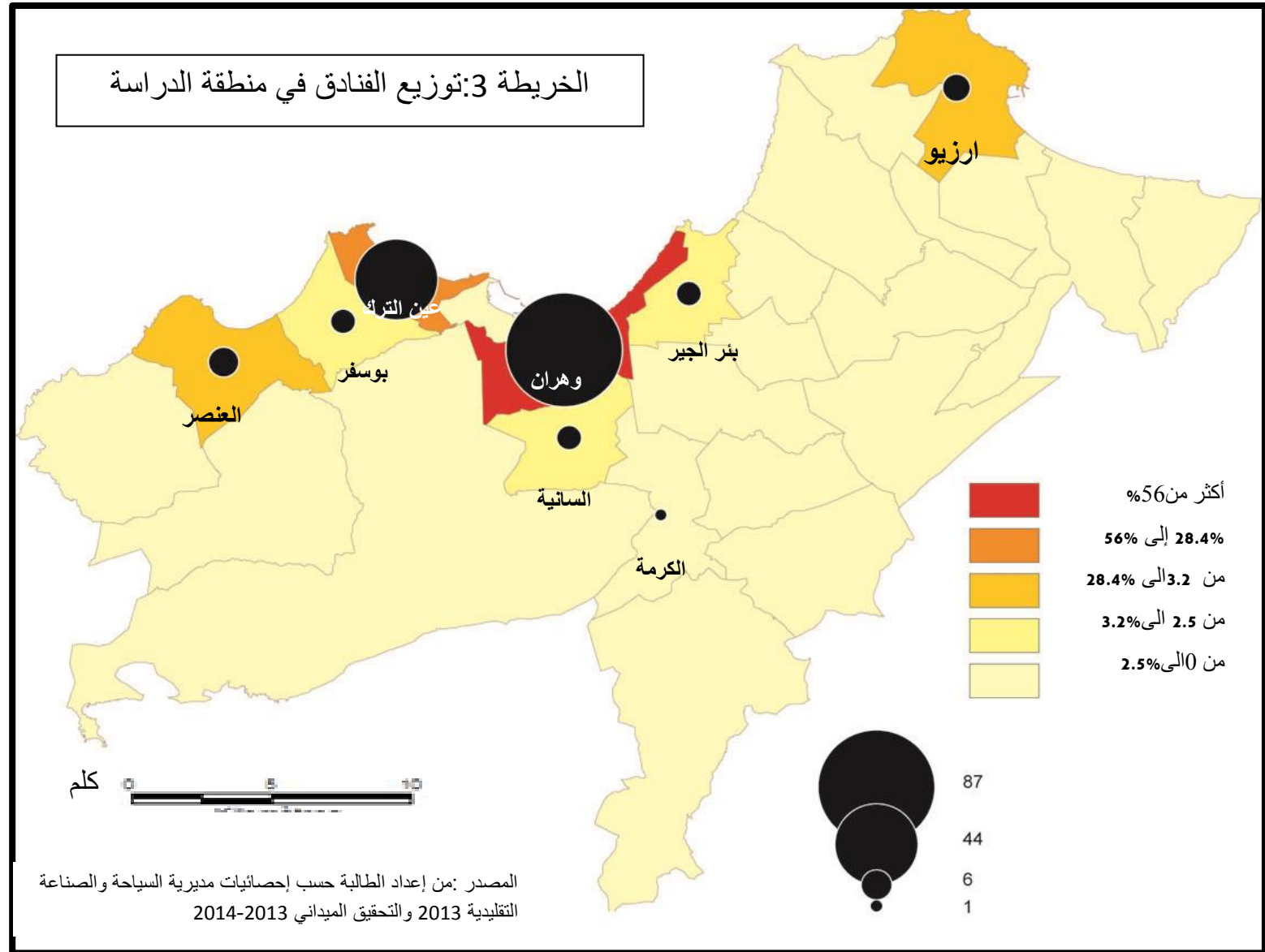
الجدول 6 :توزيع الفنادق الموجودة في بلديات منطقة الدراسة :

بلديات مجال الدراسة	المجموع الكلي	النسبة %
عين الترك	44	28
ارزيو	5	3
بئر الجير	4	2
بوسفر	4	3
العنصر	6	4
السانية	4	3
الكرمة	1	1
وهران	87	56
المجموع الكلي	155	%100

المصدر:مديرية السياحة والصناعات التقليدية 2013+ التحقيق الميداني



قراءة زمنية لواقع الفنادق في وهران



من خلال الجدول والخريطة 3 يتضح أنّ المجمع الوهراني ببلدياته وهران ، السانية ، بئر الجير يستحوذون على النسبة الأكبر التي تفوق نصف مجموع الفنادق في المنطقة بنسبة 61% في صدارتها بلدية وهران بنسبة تقدر ب 91 % من كلّ المجمع .

ويعود وجود أغلبية الفنادق في مركز المدينة والبلديات المجاورة (بلديات المجمع) إلى مجموعة من العوامل أهمها :

2- العوامل المتحكمة في توزيع الفنادق:

2-1 العوامل التاريخية :

ارتبطت نشأة الفنادق بالمعنى الحقيقي في وهران بوجود الاستعمار الفرنسي إذ تركزت معظمها بمركز المدينة باعتباره مركز المال و الأعمال والتجارة ، ولأن وجودها في مركز المدينة أيضا يضيف نوع من الجاذبية والجمالية علي المدينة لأنها تعد ضمن التجهيزات الرّاقية التي تعبر عن واجهة المدينة وهي مرتبطة دوما باستقبال الضيوف والأجانب .

2-2 القرب من كل الخدمات الضرورية :

إنّ وجود أغلب الخدمات كالبنوك ، شركات التأمين ، وكالات الأسفار ، المديريات باختلاف أنواعها ، القنصليات المستشفيات الخاصة والعمومية في وسط المدينة ، وتمركز المناطق الصناعية بحواها أدى إلى إنتشار وتموقع عدد كبير من الفنادق في بلديات المجمع دون غيرها .

2-3 إمكانية وسهولة الوصول :

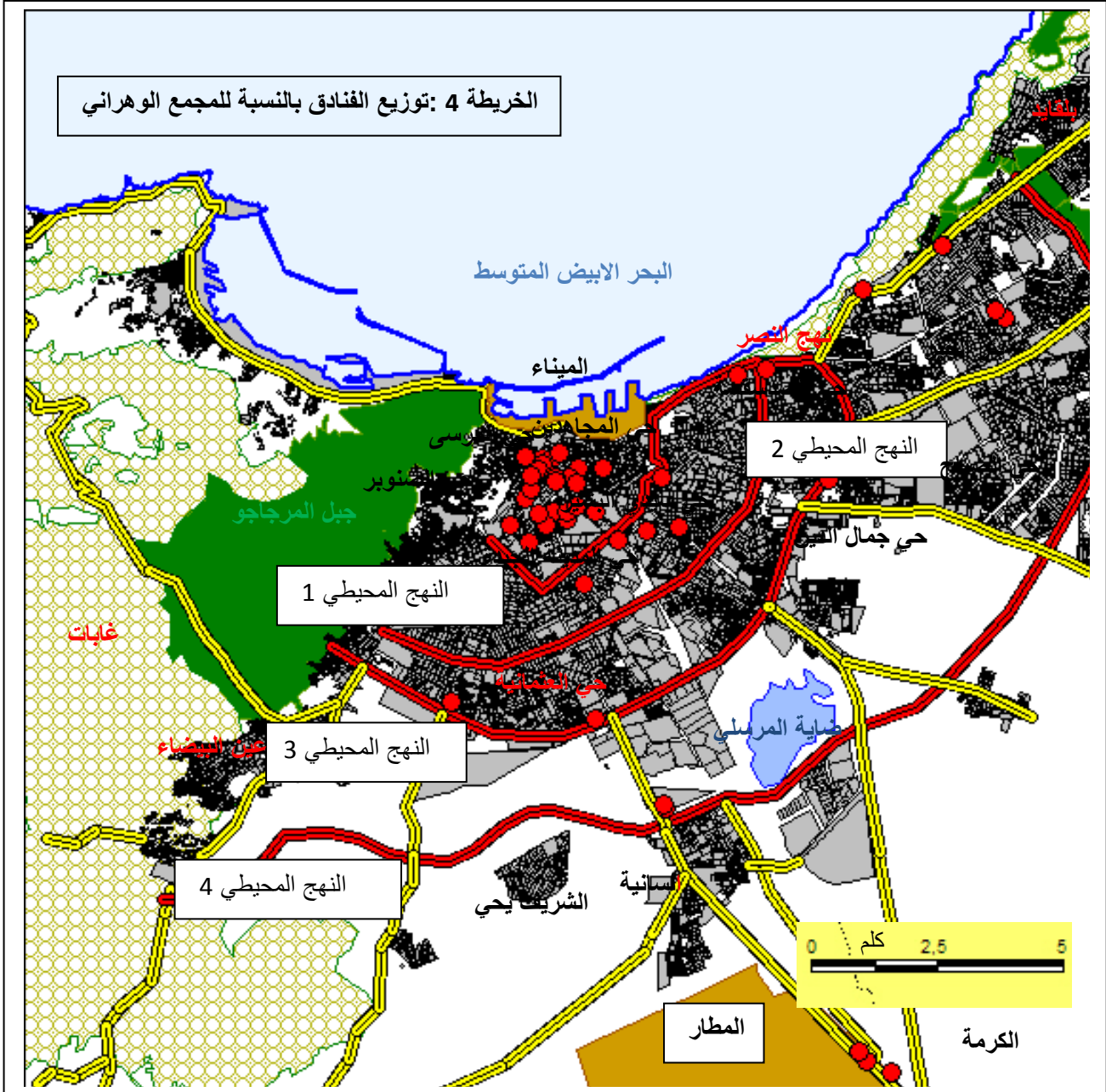
إن وجود شبكة الطرق المتنوعة و السريعة المحيطة وتوفر وسائل النقل المختلفة والخطوط المتعددة أدى إلى انتشار الفنادق في مجمع وهران بصورة كبيرة دون البلديات الأخرى .

2-4 وجود الهياكل القاعدية :

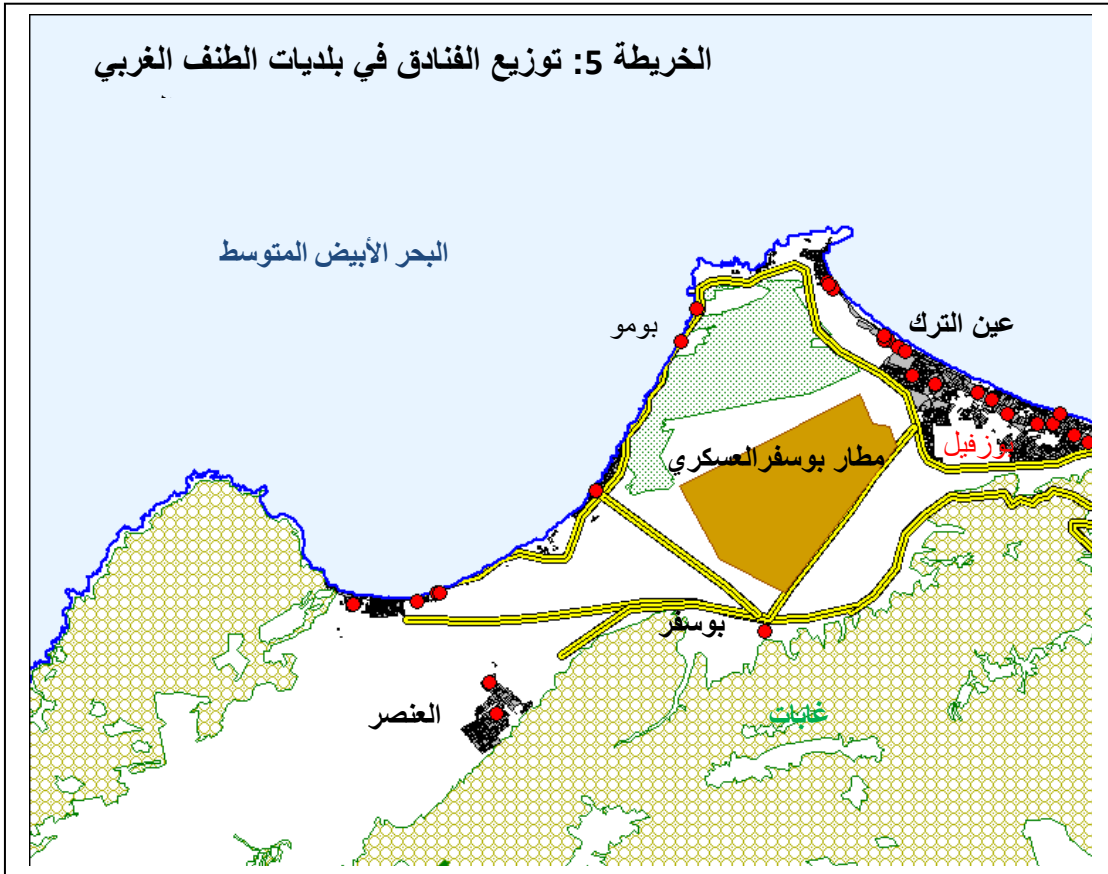
إنّ وجود المطار الدولي أحمد بن بله بخدماته الواسعة ، والميناء الذي يعد القلب النابض لاقتصاد وهران والجزائر ، استدعى وجود تجهيزات فندقية بالقرب منهما ، بحيث من أهم

أعمدة التسويق والإشهار في عملية العرض الفندقي الإشارة إلى المسافة الزمنية الفاصلة والمحددة للوصول إلى المطار أو الميناء .

وبالتالي تعد هذه الهياكل الكبرى (المطارات والموانئ) بالهياكل البنيوية التي من خلالها يتم خلق تجهيزات ومرافق مصاحبة لها .



مجمّع الساحل الغربي ببلدياته الثلاث (عين الترك ،العنصر ،بوسفر) فيأخذ نسبة 35% من مجموع الفنادق ، وهذا نظرا للسياحة الشاطئية والترفيهية التي تصل ذروتها في موسم الصّيف ، ونجد بلدية عين الترك في طليعة هذا المجمع بنسبة 81% نظرا للعامل التاريخي (تشجيع الاستعمار الفرنسي الاستيطان بها نظرا لمقوماتها الطبيعية من جهة وعين الترك كانت مقر بلدية منذ 1963¹ من جهة أخرى ، بالإضافة إلى سهولة الحصول على القطع الأرضية للبناء بها بموجب مرسوم التعاونيات العقارية 1976 ، التي تحول جزء كبير منها إلى فنادق للخواص فيما بعد.



¹ Le décret n 63_189 du 16_5_1963 réorganisation territoriale du communes

وفي الأخير بلدية ارزيو بنسبة 3 % نظرا لوجود الميناء ، وتمركز عدة مرگبات صناعية بها أهمها مركب السوناطراك وفي نهاية الترتيب بلدية الكرمة بفندق واحد بنسبة 1% لوجود المطار الدولي بقربها .

3- اختيار وتحديد العينة :

إنّ المجموع الكلي للفنادق يقدر ب 155 فندق، لكنها ليست كلها تحت الخدمة وإنّما يوجد 15 فندقا مغلقا ليبقى العدد الكلي للفنادق النشيطة ب 140 فندقا .

لذا تمّ استخدام العينة العشوائية باعتبارها العينة التي تسمح بالوصول إلى نتائج وتعميمها على المجتمع بكامله فيما بعد .

وبالتالي سيتم اختيار العينة انطلاقا من 140 فندقا النشيطة التي تقدم الخدمة للزبائن فقمنا بتغطية ميدانية ل91 فندق أي بنسبة 65% من العدد الكلي ، ومن ضمن 65% يوجد 7% منهم امتنعوا عن الإجابة أي حوالي 10 فنادق ليبقى المجموع الكلي للفنادق العينة 81 فندق بنسبة 58 % والجدول التالي يبين ذلك :

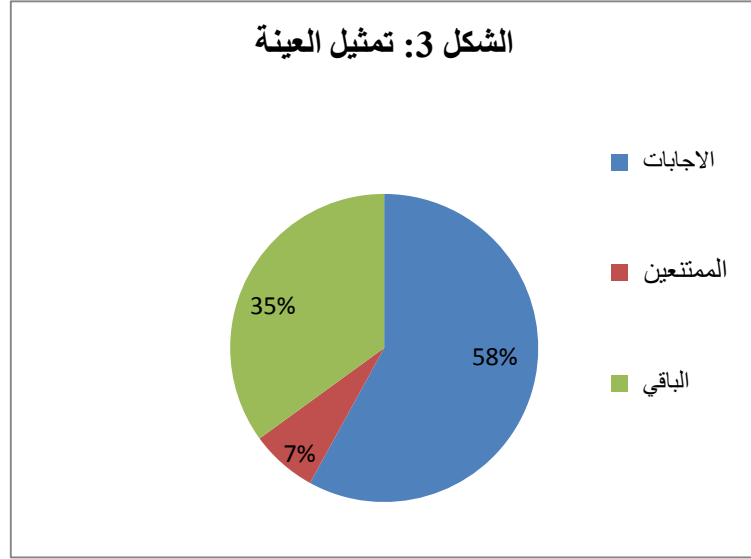
الجدول 7: يمثل الفنادق العينة في بلديات مجال الدراسة :

بلديات مجال الدراسة	العدد الإجمالي	العينة المدروسة	النسبة المئوية
عين الترك	42	23	55%
ارزيو	5	5	100%
بئر الجير	4	4	100%
بوسفر	4	4	100%
العنصر	6	6	100%
السانية	4	4	100%
الكرمة	1	1	100%
وهران	74	44	59%
المجموع الكلي	140	91	65%

المصدر : مديرية السياحة والصناعة التقليدية + التحقيق الميداني 2013-2014

فقد قمنا بتغطية شاملة بنسبة 100% لكل من فنادق (صنف 5 نجوم، 4 نجوم ، 3 نجوم وصنف نجمتين) لأن عددها قليل إذ تقدر ككل ب 31 فندق .

أما بالنسبة لفنادق صنف نجمة واحدة فعددها 35 وتمت تغطية 28 منها أي بنسبة 86% ، بينما الفنادق الغير مصنفة 67 فندق وتمت تغطية 19 منها أي بنسبة 37%.



4- نشأة الفنادق في منطقة الدراسة :

يعتبر الفندق منظمة إدارية ذات سمات اقتصادية واجتماعية تقدم الضيافة في إطار القوانين المحلية والدولية مقابل سعر محدد ، وظهرت الفنادق في وهران منذ القديم وصقلت وتطورت مع الاستعمار الفرنسي ، لتشهد تنظيما وتقنيا مع الاستقلال في إطار بناء الدولة الجزائرية .

● الفترة الاستعمارية:

ورثت وهران 50 فندقا عن الاستعمار الفرنسي من مجموع 1243 فندقا موروثا عبر التراب الوطني والجدول التالي يوضح الفنادق الموجودة خلال الحقبة الفرنسية .

الجدول 8 : الفنادق الموجودة خلال الحقبة الاستعمارية الفرنسية

Les noms des hotels	L'adresse
Angeterre	43 ,R,Als ,Lorraine
Astoria	31,Bd Clémonceau
Bristol	31,Rue ,des jardin
Central	6 ,Rue R Estienne
Cote d'Azur	4,Rue Phillippe
Cathédrale	7,Rue ozanam
Cirta	4,rue Gal Joubert
Du lycée	6,Rue paixhans
D'Amato Vve et Dumeberto	22 Rue de l'Acquenduc
Djied	35,Rue des Jardin
Europe	3,Bd Charlemagne
Excelsior	6,Rue Ozanam
Familles	15,Rue des Jardins
France	17,bd Clemenceau
Franco	17,Rue du Palmier
Galliéni	14,Bd Marceau
Gare	37,Bd Marceau
Gardanne	3,Rue Audebert
Genes	18,Rue de Genes
Grand hotel	1,Rue de la Bastille
International	2,Rue Colamar
Izarra	22,Rue lamoricière

¹Archive touristique 1962

قراءة زمنية لواقع الفنادق في وهران

Jeanne d'Arc	3, Rue lamoricière
La Reine Pédauque	20,Rue Cavaignac
Lorraine	49,Rue Phillipe
Lutèce et Ile de France	22,Rue de Lourmel
L'étang	8, Rue de L'étang
Magenta	8,Bd Marceau
Marceau	14,Bd Clémenceau
Martinez	8,Bd Clémenceau
Métropole	8,Place Kléber
Midi	7,Rue Saint Denis
Moderne	5,Rue Bosquet
Mont Dore	21,Rue Bruat
Marseille	40,Rue des Jardin
Nice	34,Rue Clémenceau
Nouvel hotel	7,Rue Pélissier
Olympia	16,Rue R Estienne
Orient	45,Rue des Jardin
Orient	10,Rue de Génes
Palace et de Bretagne	5,Bd Charlemagne
Parme	3,Rue Ozanam
Plateau	3,Rue Bichat
Paisible hotel	34 ,Rue Assas
Paris	48,Rue Philippe
Posada Espagnola	23,R .Hte d'Orleans
Progés	5,Rue Oznam
Quantin	3,Rue Ampée
Royal	3,Bd Galliéni
Sous –Officier	15,Bd Sébastopol

من خلال الجدول نلاحظ أن الحظيرة الفندقية الاستعمارية الشاغرة بوهران تقدر بـ 50 نزلا كلها تتركز تقريبا في وسط المدينة ، وذلك بسبب تركز مختلف الخدمات والأنشطة بوسط المدينة ، وبالتالي تسهيل كل العمليات على الزبون الذي يقيم بها ، كما أن المدينة في الحقبة الاستعمارية لم تكن بهذا التوسع الذي تشهده حاليا ، إضافة أن الفنادق لم تشهد أي تصنيف (ترتيب النجوم) وإنما الاختلاف بينها كان يكمن في التصميم والتجهيز .

كما نجد أن هذه الفنادق استقبلت العديد من الشخصيات التاريخية مثل : الإمبراطور نابليون الثالث الذي أقام بفندق السلام عام 1865 الذي أصبح يسمى فيما بعد بفندق International و إقامة شارل ديغول بفندق Grand hôtel ، والعديد من الشخصيات الفنية العريقة مثل وردة الجزائرية ، لطيفة رافت ... الخ وهذا الفندق مغلق حاليا.

كما أن التخطيط للعمليات الفدائية التي قام بها مسؤولون في حزب الشعب الجزائري " أحمد بن بله وحسين آيت أحمد" على مكتب بريد وهران انطلقت من فندق باريس في شهر مارس 1949 الذي هو مغلق أيضا حاليا للأسف .

وبالتالي للفنادق أهمية قصوى في حياة المواطنين والمدينة ، فهي تعتبر أماكن للقاءات والأعمال وتصنف ضمن التراث و الشواهد بحيث يرتبط اسمها بأسماء الشخصيات المشهورة والإنجازات التاريخية .

5- تطور الفنادق في منطقة الدراسة :

تتميز صناعة الفنادق في وقتنا الحالي بخصائص وأنظمة وثقافة وقوانين وسياسات ، بحيث تحولت فيها الفنادق من مجرد منشآت إلى صناعة حديثة عملاقة تسويقية برؤوس أموال ضخمة وفروع عالمية منتشرة في أرجاء العالم .

لقد اختلفت تعاريف المؤسسة الفندقية من بلد لآخر ، فتعرف حسب التشريع الجزائري وفق القانون 01-99 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة على أنها : " كل مؤسسة تستقبل الزبائن لإيوائهم مع تقديم خدمات إضافية" ¹ ، والمؤسسة في الواقع هي عبارة عن ممارسة ذات نشاط بصفة دائمة تتعلق بالإنتاج والتوزيع ، أما الخدمات الإضافية فيقصد بها خدمة الطعام ، وخدمات أخرى أصبحت تتطور مع المستجدات العصرية ، أما بالمعنى الضيق للفندقة فإنها تقتصر على تقديم خدمة النوم فقط .

● فترة مابعد الاستقلال :

عرفت منطقة الدراسة تحولات عديدة من حيث عدد الفنادق ونوعيتها ، فظهر تصنيف الفنادق حسب القانون 01-99 وذلك انطلاقا من الخدمات المقدمة بها ، وحسب التحقيق الميداني الذي مس الفنادق العينة تحصلنا على وتيرة تطور الفنادق في منطقة الدراسة.

الجدول 9: وتيرة إنتاج الفنادق العينة في منطقة الدراسة (1920-2014):

الفترة الزمنية	1954-1920	1962-1954	2000-1962	2014-2000	المجموع الكلي
عين الترك			2	17	19
ارزيو				4	4
بئر الجير			1	3	4
بوسفر				4	4
العنصر			1	5	6
السانية				4	4
الكرمة				1	1
وهران	3	3	3	30	39
المجموع الكلي	3	3	6	69	81

المصدر: التحقيق الميداني 2013 - 2014

¹ المادة 4 من القانون 99- 01 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة الجريدة الرسمية العدد 2

من خلال الجدول يمكن تقسيم عملية إنتاج الفنادق إلى 3 مراحل :

- المرحلة الأولى الاستعمارية (1920-1962):

يتبين من خلالها أن عدد الفنادق كان يقدر ب6 فنادق تتركز كلها في وهران ، أما في

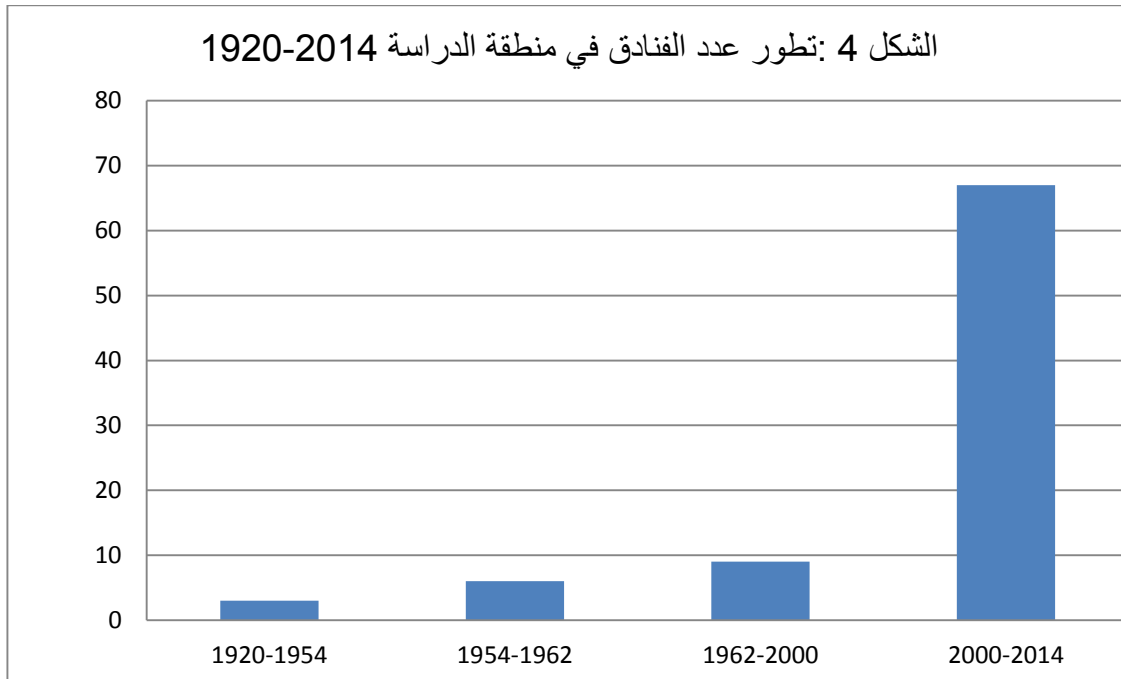
- الفترة الثانية الاستقلالية (1962- 2000):

نجد أن بناء الفنادق بدأ ينتشر خارج وهران ليصل إلى مجموعة من البلديات (عين الترك ، بئر الجير ، العنصر) لكن بأعداد قليلة وهذا يعود إلى تبني الجزائر بعد الاستقلال المنهج الاشتراكي كسبيل اقتصادي لتحقيق النهوض و التنمية ، فقد كانت الدولة هي التي تتولى إنشاء وإدارة وتسيير كل المرافق بما فيها التجهيزات الفندقية ، فقد اهتمت الدولة آنذاك بالوظائف الاقتصادية الرئيسية (الزراعة ،الصناعة) ، بالإضافة إلى إعطاء الأولوية الكبرى لقطاعات الصحة ، التعليم والإسكان وهذا يعود للوضعية الصعبة التي تعيشها مختلف المدن غداة الاستقلال ، فتبنت الجزائر سياسة سياحية حفاظية من خلال إحصاء السلع و الممتلكات السياحية و صيانة الإرث الثقافي ، كما قامت السلطات آنذاك بجمع المعلومات الخاصة بمناطق التوسع السياحي القابلة للتهيئة ، ووضع هياكل تسيير و تنمية للقطاع السياحي فحددت في تلك الفترة ثلاثة مناطق توسع كبرى التي من بينها منطقة الأندلسيات في وهران ، منطقة الحماديين و سرا يدي غرب العاصمة ، و القالة في منطقة الشرق الجزائري ، كما انحصرت التجهيزات الفندقية الكبرى ووظيفة الاستقبال والضيافة في مدن قليلة مثل العاصمة : من خلال إنشاء فندق الأوراسي سنة1974 وفندق السيوس بعنابة سنة 1975 ، فندق تمقاد بوهران 1973.

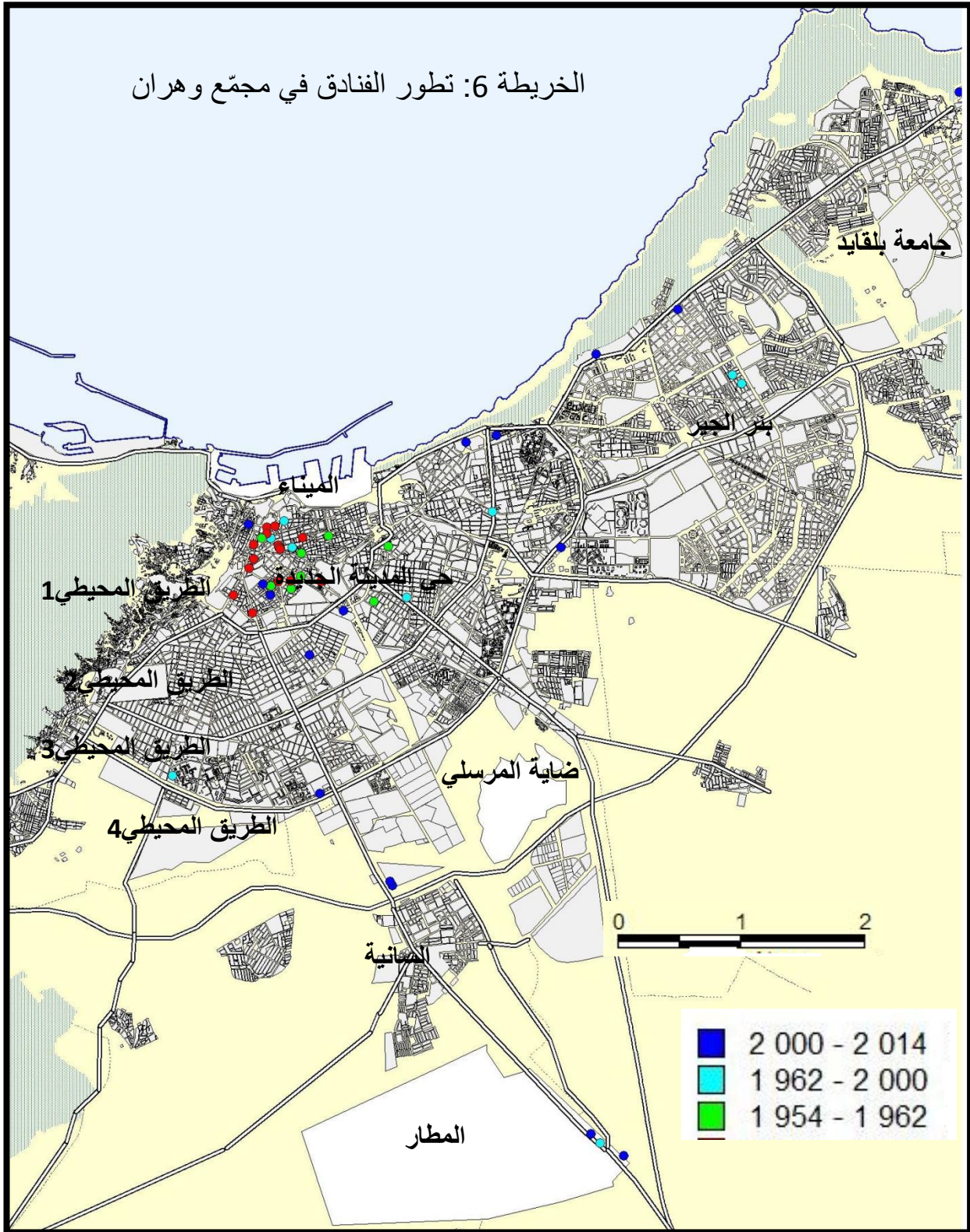
أما في الفترة ما بين (2000- 2014) تضاعف العدد ب 10 مرات ،حيث شهدت نموا متسارعا وانتشار الفنادق في كل البلديات لكن بأعداد متفاوتة لتعرف بلديتي عين الترك و وهران على وجه الخصوص ارتفاعا كبيرا وهذا يعود لأسباب أهمها :

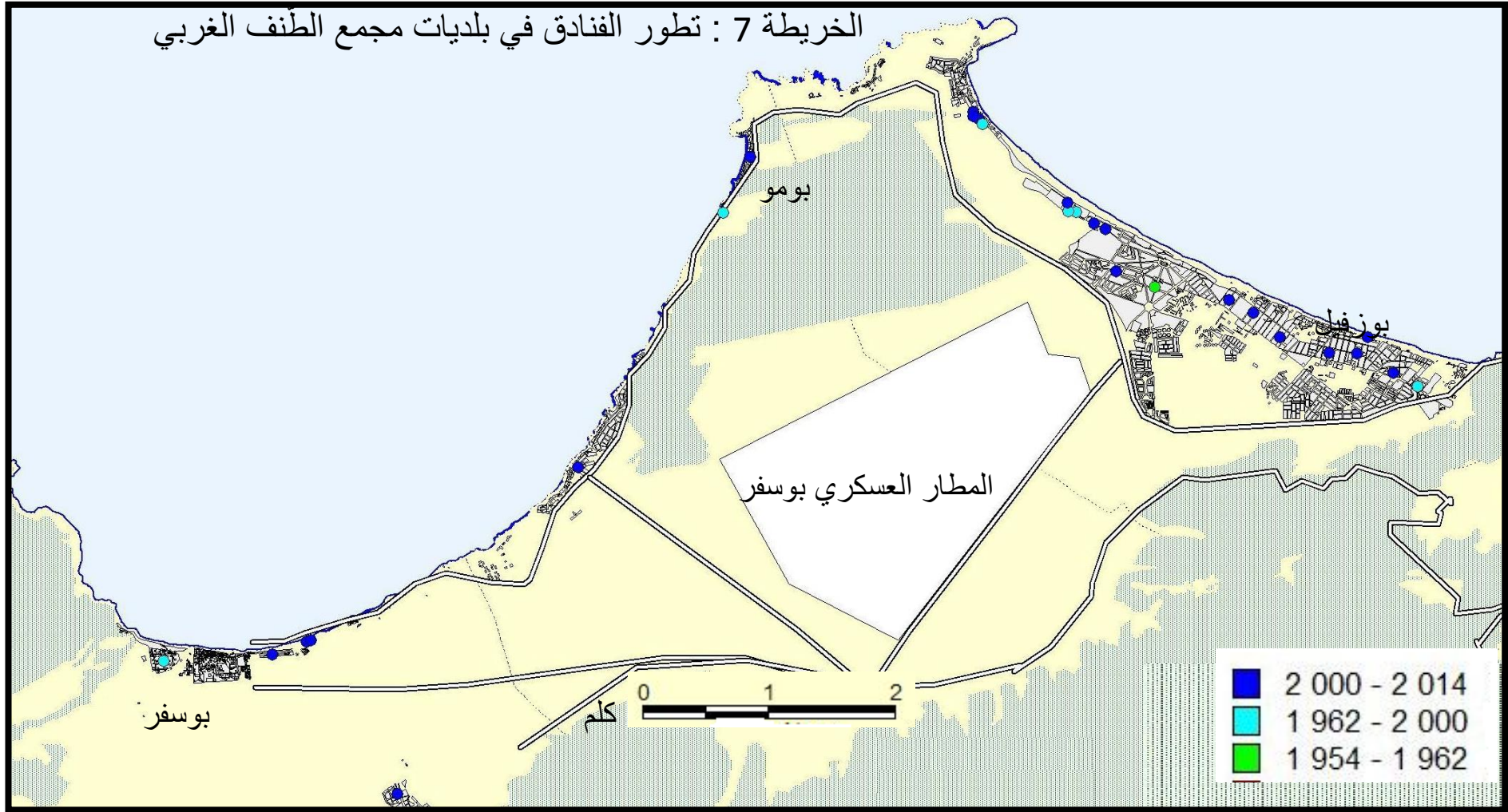
- المقومات الطبيعية والاقتصادية التي تتمتع بها كل من بلديتي عين الترك و وهران من شواطئ متنوعة ، وأثار تاريخية ، وكثافة للنشاط الاقتصادي خاصة مؤخرا بفتح عدة شركات متوسطة وصغرى عن طريق استثمارات وطنية و أجنبية .

- احتضان وهران GNL16 (الدورة الطارئة للغاز الطبيعي في أفريل 2010) التي عجلت بتدشين مركز المؤتمرات محمد بن أحمد فندق الميرديان وتحسين الخدمة في مجموعة من الفنادق .
- ديناميكية تحرير الاقتصاد الجزائري عن طريق تبني نهج اقتصاد السوق ، بعصرنتها للمنظومة التشريعية في ظل التطورات الحاصلة في العالم ، وأقلمتها مع تعهداتها الجهوية والدولية ، عن طريق الخوصصة وفتح المجال أمام المبادرات الفردية ، بصدور قانون الاستثمار بموجب الأمر 03-01 المتعلق بالاستثمار والأمر 08-06 المعدل والمتمم لقانون الاستثمار.
- استقرار الأوضاع الأمنية والخروج من العشرية السوداء وعودة النشاط السياحي من جديد وبوتيرة متسارعة نظرا للظروف الدولية والعالمية .
- رفع القيود على الاستثمارات الأجنبية مما أدى إلى دخول المؤسسات الصناعية الجزائرية في شراكة مع المؤسسات الأجنبية ، وفتح المجال أمام السلاسل العالمية لإدارة الفنادق التي أصبحت لها فروع في وهران مثل ستار وود عن طريق فندق الشيراتون ، و الميرديان ، ومجمع أكور الفرنسي لفندق ايبس ، ..



وبالتالي نستنتج أن عدد الفنادق تضاعف مقارنة بالعدد الموروث ، فمنها فنادق جديدة بنيت بعد الاستقلال مباشرة من طرف السلطات المحلية ليتدخل الخواص سنة 2000 بخطة كبيرة خاصة بعد صدور القانون المتعلق بتصنيف الفنادق وقانون الاستثمار ، كما نجد ان بعض الفنادق الموروثة عن الاحتلال الفرنسي شهدت عمليات ترميم و تطورات في نوعية الخدمة وصارت تحتل مكانة ضمن الفنادق المصنفة ذات الخمس نجوم مثل فندق روابال ، ومنها ما بقي على حاله مثل فندق Astoria ومنها ما تغيرت وظيفته ، ومنها ما هو مغلق لحد الساعة .





6- تصنيف الفنادق :

يقصد بالتصنيف الرتبة التي تمنح للمؤسسة الفندقية وفق شروط ومعايير محددة ، فهناك عدة تصنيفات منها : حسب الدرجات أو حسب الموقع ومواد البناء أو حسب عدد النجوم وأحيانا تتداخل كل هذه المعايير فيما بينها .

6-1 تصنيف حسب الدرجات:

درجة ممتازة : Deluxe

- درجة أولى : First Class

- درجة ثانية: Second Class

- درجة ثالثة: Third Class

- درجة رابعة : Forth Class

6-2 تصنيف حسب الموقع ومواد البناء والهندسة المعمارية : تنقسم إلى مجموعة من الفنادق نذكر منها :

أ- فنادق السواحل والمنتجعات: تكون بحواف شاطئ البحر أو البحيرة أو النهر طاقتها من 20 - 1000 سرير تتميز بهندسة معمارية متنوعة وملائمة لمحيطها عبارة شاليهات

وبنايات ذات ارتفاع منخفض لايتجاوز R+3

ب- فنادق المدينة :

توجد في المدن الكبرى التي لها حركة كبيرة في الصناعة والتجارة طاقة استيعابها من 200 سرير فأكثر فندق كونراد هلتون شيكاغو ب 5600 سرير .

ج-فنادق العبور: توجد خاصة حول المطارات ومحطات السكك الحديدية طاقتها عادة من 200 إلى 500 سرير.

د- فنادق الإقامة :هو نوع حديث يوجد بالمدن في المناطق السياحية ، يصنف في أكثر الأحيان بصنف نجمتين طاقتة من 10 الى 30 سرير ومدة الإقامة فيه تكون طويلة .

ه-الموتيلات :

بداية فكرة إنشاءها كانت في الولايات المتحدة الأمريكية فهي تقدم خدمات للمسافرين الذين يحتاجون لقضاء ليلة واحدة مع إمكانية ركن سياراتهم قرب السكن وتحتوي هذه الموتيلات على محطة للتزود بالوقود وورشات لتصليح سياراتهم .

و- فنادق الاجتماعات:

تتميز هذه الفنادق بأنها فنادق خارج التصنيف ذات 7 نجوم ، تتميز بخدمات فريدة من نوعها ومتطورة لدرجة تفوق تصور الزبائن ، بوجود مهبط للطائرات و الهليكوبتر الخاصة و قربها من المطار، إضافة إلى وجود قاعات مجهزة بأعلى التقنيات التكنولوجية خاصة بالاجتماعات العالمية ذات المستوى وهي تنتشر خاصة في الدول المتقدمة² مثل الولايات المتحدة الأمريكية ومؤخرا في الإمارات العربية المتحدة فندق برج العرب بدبي .

ي- فنادق البوتيك :

يختلف هذا النوع كثيرا في طابعه عن الفنادق الكبرى والسلاسل العالمية الشهيرة وما يميزه وجوده في بنايات لم تكن مصممة لأجل الفنادق ، وربما تكون قصرا قديما أو عمارة سكنية وتنشأ هذه الفنادق في قلب المدينة وسط مناطق سكنية وشوارع مكتظة بالمحلات والمتاجر كما يتميز البوتيك بتصميم داخلي وديكور بسيط يغلب عليه الطابع المحلي من سجاد ولوحات وأرائك يشبه الى حد ما طابع المنازل ، وغرف النوم الموجودة به تكون مختلفة عن بعضها البعض فكل منها تصميم فريد ، غير أنّ هذا لا يمنع من توفير متطلبات الراحة والتكنولوجيا بها (مكيفات هوائية ، شبكة الانترنت ، الحمامات المزودة بالجاكوزي) .

ر- الفنادق العائمة :

هي عبارة عن البواخر العائمة في المحيطات والبحار تضم تصنيف الفنادق ذات 4 و 5 نجوم الراقية .

1 المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني ، فندقه ، أساسيات الفنادق

2 نفس المصدر

3-6 تصنيف حسب عدد النجوم:

يرتبط عدد نجوم الفندق بنوعية الخدمات المتوفرة فيه وطاقة استيعابه من حيث عدد الأسرة التجارية ،ويكون التصنيف بداية من (نجمة حتى خمسة نجوم)وهناك فنادق تصل إلى السبع نجوم تسمى بفنادق خارج التصنيف والمنافسة Hors catégorie.

7- تصنيف الفنادق في منطقة الدراسة :

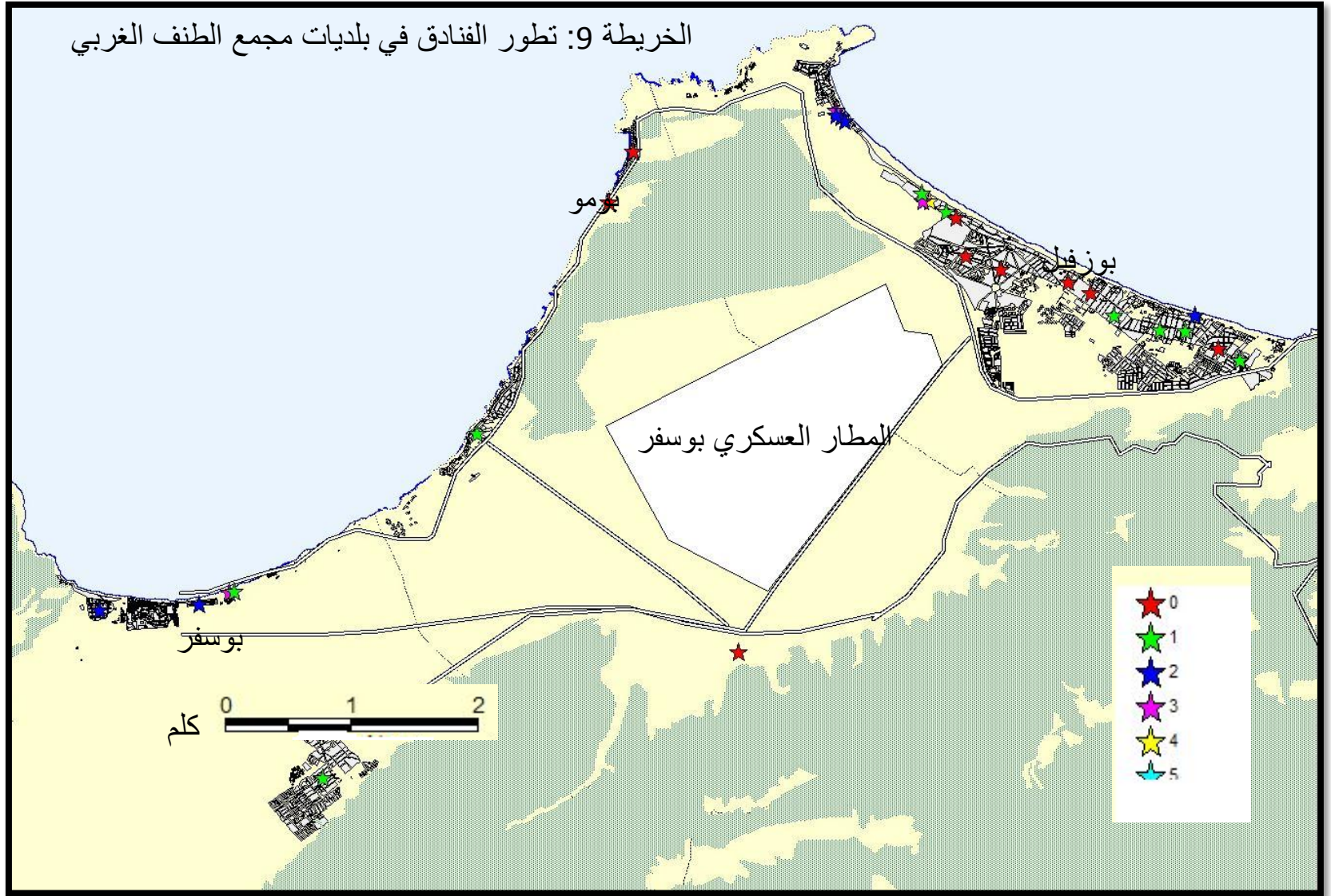
إن التصنيف المعتمد في الجزائر هو تصنيف حسب عدد النجوم وفق المرسوم التنفيذي 2000- 130 المؤرخ في (8 ربيع الأول 1421 ،11 جوان 2000) المتعلق بمعايير وشروط التصنيف وهذا تمهيدا لقانون الاستثمار 2001 الذي يتيح للقطاع الخاص التدخل في عمليات التهيئة الخاصة بالفنادق من خلال القروض و العقارات التي ستمنحها الدولة استنادا على عدد نجوم الفندق و حسب الخدمات المتوفرة ، وبعد استعراضنا للأنواع المنتشرة عبر دول العالم ، نجد غياب كلي للفنادق ذات الأنواع التالية : البوتيك ، الموتيلات ، الفنادق العائمة وفنادق الاجتماعات ذات (7 نجوم).

الجدول 10 :توزيع الفنادق في مجال الدراسة حسب التصنيف

منطقة الدراسة	فنادق 5 ★	فنادق 4 ★	فنادق 3 ★	فنادق ★★	فنادق ★	فنادق بدون ★	فنادق الإقامة	المجموع
عين الترك		1	2	5	11	18	5	42
ارزيو		1			1	3		5
بئر الجير			1		2	1		4
بوسفر					1	2	1	4
العنصر			1	2	2		1	6
السانية		1	1	1	1			4
الكرمة		1						1
وهران	3	1	4	6	17	43		74
المجموع الكلي	3	5	9	14	35	67	7	140
النسبة المئوية	2%	4%	6%	10%	25%	48%	5%	100%

المصدر :مديرية السياحة والصناعة التقليدية لوهران 2013 +التحقيق الميداني2013-2014





من خلال الجدول يتضح أن كل أنواع الفنادق لاتوجد بصورة مطلقة في بلدية واحدة من البلديات الثمانية ، فوهران تحتوي على كل الأنواع باستثناء فنادق الإقامة ، بينما عين الترك والبلديات الأخرى لاتوجد بها الفنادق ذات الخمس نجوم ، ووجودها منحصر في وهران ونسبتها قليلة جدا تمثل 2 % متمثلة أساسا في ثلاث فنادق : فندق الشيراطون الذي ينتمي إلى السلسلة العالمية ستار وود الذي دخل الخدمة عام 2005 بتدشين من رئيس الجمهورية ، فندق رويال الذي كان موجودا منذ الاستعمار الفرنسي 1920، وأغلق لمدة أين تمت إعادة تهيئته ليفتح من جديد عام 2006 وهو لاينتمي إلى السلسلة العالمية رويال وإنما يستخدم اسمها فقط ، وأخيرا الميرديان الذي تم تدشينه تزامنا مع احتضان وهران للدورة الطارئة للغاز الطبيعي عام 2010 ، وكلها تتمركز على نهج النصر في المناطق المحيطة لوهران المطلة على البحر باستثناء فندق الرويال .

وبالتالي تتمركز هذه الفنادق في مواقع إستراتيجية ذات بعد جمالي و مساحة واسعة تتسع لاحتواء كل الخدمات .

والملاحظ أيضا أن عدد الفنادق المصنفة بمختلف أنواعها تعادل عدد الفنادق غير المصنفة ، وبالتالي العدد الكثير لغير المصنفة سيؤثر على حالة التطور النوعي للفنادق بالمنطقة .

كما يتضح أن فنادق 4 نجوم هي قليلة أيضا فتقدر نسبتها ب 4% بمجموع 5 فنادق موزعة بالتّعادل تقريبا بين كل من: بلدية عين الترك ، السانية ، الكرمة ، ارزيو ووهران .

أما فنادق 3 نجوم تقدر نسبتها ب 6% أغلبها يتواجد في وهران ب 4 فنادق ، لنجد أن بلديتي العنصر وبئر الجير دخلتا القائمة ابتداء من هذا الصنف ، أما فنادق نجمتين ونجمة واحدة مجموعهما يقدر ب 35% وهي نسبة معتبرة والخدمة المقدمة فيهما متقاربة تتركز أساسا في بلديتي وهران وعين الترك .

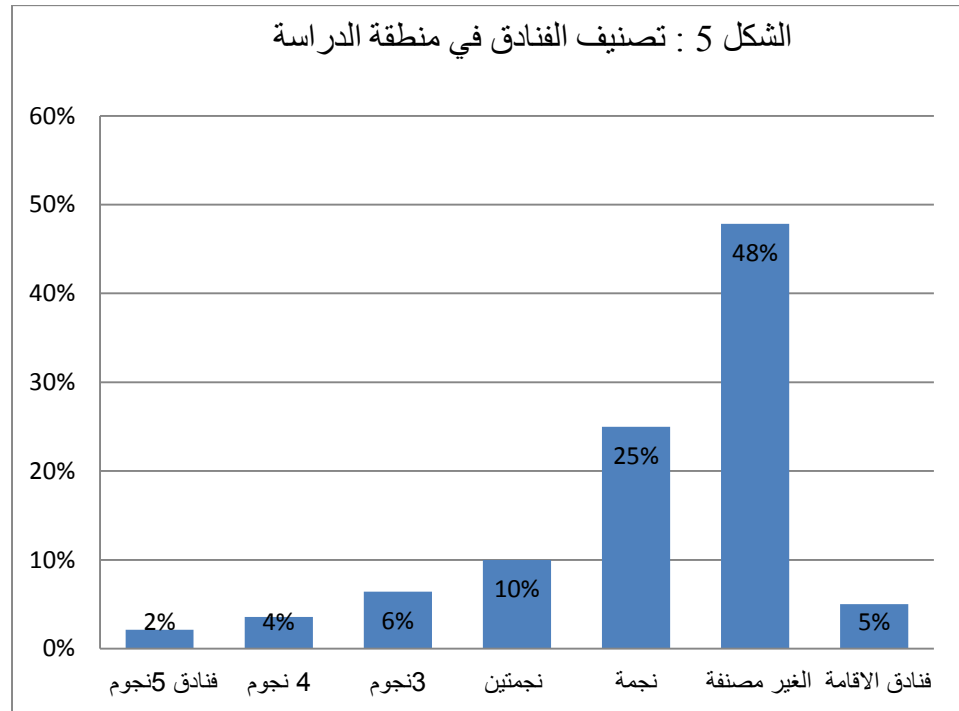
وكما وسبق و أشرنا أن الفنادق غير المصنفة تستحوذ على نسبة تعادل المصنفة بنسبة 48 % وهذا يفسره أصحاب الفنادق ب :

- عدم وجود سهولة في ذلك من خلال الإجراءات الإدارية الروتينية المطوّلة والوثائق العديدة والمدة التي تقتضيها دراسة الملف من طرف اللجنة على مستوى مديرية السياحة والوزارة المعنية ، إضافة إلى عدم وجود تحفيزات جدية وقروض من دون فوائد تمنحها الدولة صعب من عملية تصنيف فنادقهم .

- إضافة الى ذلك تعاملهم مع شريحة غير متطلبة من الزبائن لايهمها التصنيف ، وإنما السعر بالدرجة الأولى ، فلا يؤثر تصنيف الفندق على نسبة أشغالهم السنوية ، وإيراداتهم المالية تتناسب مع أنواع خدماتهم وتطلعاتهم ، فهم لا يطمحون كثيرا إلى التصنيف نظرا للصعوبات السالفة الذكر.

وتنتشر أغلب هذه الفنادق في وهران بعدد يقدر ب 43 فندق على مستوى أحياء وسط المدينة وطرقها الرئيسية (العربي بن مهدي ، الأمير عبد القادر، محمد خميستي ..) بينما نجد 18 فندق الباقية تتركز في بلدية عين الترك نظرا للسياحة الشاطئية الموسمية .

أما بالنسبة لفنادق القامة فتقدر نسبتها ب 7% موجودة أساسا في بلديات الساحل الغربي : بوسفر ،العنصر ،عين الترك وتتركز أغلبها في بلدية عين الترك .



وبالتالي نستنتج أن التموقع المجالي والجغرافي للفنادق بصفة عامة والمصنفة خاصة لم يكن بصورة عشوائية أو مصادفة ، وإنما مدروس يراعي ويرتبط أساسا بسهولة الوصول إليه من خلال إمكانية تحديد عنوانه بسهولة ، تفادي الازدحام والمخاطر ، إضافة إلى المقومات الجمالية كالإشراف على البحر و بالتالي النظرة البحرية التي تؤثر في نفسية الزبون وتبعث البهجة والراحة في خاطره ، ومرتبط أيضا بالقرب من الخدمات الأساسية المتنوعة الموجودة في المدينة كالخدمات الاستشفائية و الهياكل القاعدية الكبرى كالمطار والميناء ومحطات النقل كمحطة السكة الحديدية والقرب من الأماكن التاريخية والأثرية ، كما أن المناطق المحيطة الشرقية لوهران تشهد انتشار العديد من الفنادق المصنفة من 4 و5 نجوم .

8- طاقة الفنادق الموجودة في منطقة الدراسة :

تعد الطاقة الفندقية أحد المؤشرات التي بواسطتها يمكن قياس مدى تقدم القطاع السياحي في بلد معين ، وذلك لأنها تعبر عن القدرة الاستيعابية لمختلف المؤسسات المعدة لاستقبال السياح القادمين إلى الدولة السياحية المضييفة ، وكذلك لكونها تمثل قدرة المنطقة على امتصاص السياح والتطورات السياحية المصاحبة لها. حيث أن الفنادق بصفة عامة تقوم بتحضير المزيج التسويقي الفندقي للعرض السياحي المناسب للسياح بالشكل الذي يلائم حاجاتهم ورغباتهم السياحية. ترتبط طاقة الفنادق وتقاس بعدد الطوابق ، عدد الغرف وعدد الأسرّة التجارية الموجودة بها.

1-8 طاقة الفنادق من حيث عدد الطوابق:

تتميز الفنادق العينة بتنوع في التصاميم وفي عدد الطوابق ، فنجد منها تصاميم ذات مباني ذات ارتفاع منخفض ، ارتفاع متوسط ، ومباني عالية . وهذه الأخيرة أصبحت لصيقة وملازمة لكل ما هو عصري ومتطور ، كما أن البناء العمودي المتعدد الطوابق أصبح رمزا للتقدم ، وقد أخذت الشركات العقارية للإنشاء والتعمير تهتم وتتفنن في إنشاء البنايات العمودية نظرا لتوفر وتطور المصاعد الكهربائية (وقد أنشئ ثاني مصعد في العالم في فندق افين عام 1865)

قراءة زمنية لواقع الفنادق في وهران

أ- طاقة الفنادق حسب البلديات:
الجدول 11: طاقة الفنادق حسب عدد الطوابق في بلديات

منطقة الدراسة	3- طوابق		من 3 - 5 طوابق		من 5 - 8 طوابق		من 9 الى 12 طابق		المجموع + 12 طابق
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
عين الترك	2	50%	13	21%	4	36%			19
ارزيو			1	2%	3	27%			4
بئر الجير			4	7%					4
بوسفر			4	7%					4
العنصر	1	25%	5	8%					6
السانية			3	5%	1	9%			3
الكرمة			1	2%					1
وهران	1	25%	30	49%	3	27%	2	100%	39
المجموع الكلي	4		61		11		2		81
نسبة المجموع	5%		75%		14%		2%		100%

المصدر : التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول يتضح أن معدل الفنادق الموجودة بمنطقة الدراسة هي ذات ارتفاع من 3 الى 5 طوابق ، كما أن عدد الفنادق ذات الاقل من 3 طوابق تنتشر في 3 بلديات فقط وهران ، بلديتي الساحل الغربي العنصر وعين الترك بنسبة 75 % الاكبر على الاطلاق وهذا يعود الى :

- معظم هذه الفنادق عبارة عن شاليهات من صنف 3 نجوم متقاربة وهذا مرتبط بالمقاييس المتعلقة بالبناء في الساحل حيث تتمتع كلها بالنظرة البحرية ، استجابة للطلب السياحي المرتبط بالصيف لأن الزبائن في الشاليهات لا يحسون بالفارق الكبير بينها وبين بيوتهم إضافة إلى الابتعاد عن فوضى المدينة وبنائاتها العالية .

قراءة زمنية لواقع الفنادق في وهران

كما نلاحظ تواجد الفنادق ذات الارتفاع من (3 إلى 5 طوابق) في كل البلديات دون استثناء لكن بنسبة أكبر مسجلة على مستوى بلدية وهران ب 49% ، أما الفنادق ذات الارتفاع الكبير سواء من 9 إلى 12 طابق أو أكثر من 12 طابق موجودة على مستوى بلدية وهران بنسبة 100% ، وهذا نظرا للعدد الأكبر للفنادق الموجودة على مستوى البلدية وانفرادها بالفنادق المصنفة من نوع 5 نجوم .

ب- طاقة الفنادق حسب الأصناف :

الجدول 12: طاقة الفنادق بعدد الطوابق حسب الأصناف:

الأصناف	3 - طوابق		من 3 إلى 5 طوابق		من 6 إلى 8 طوابق		من 9 إلى 12 طابق		+ 12 طابق	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
فنادق 5 ★		1	2%						67%	2
فنادق 4 ★		2	3%	2	18%				33%	1
فنادق 3 ★	50%	2	11%	7						9
فنادق ★★	25%	1	13%	8	9%	1	100%	2		12
فنادق ★			36%	22	55%	6				28
فنادق بدون تصنيف	25%	1	26%	16	18%	2				19
فنادق الإقامة			8%	5						5
المجموع	100%	4	100%	61	100%	11	100%	2	100%	3
النسبة المئوية	5%		75%		14%		2%		4%	

المصدر : التحقيق الميداني 2013-2014

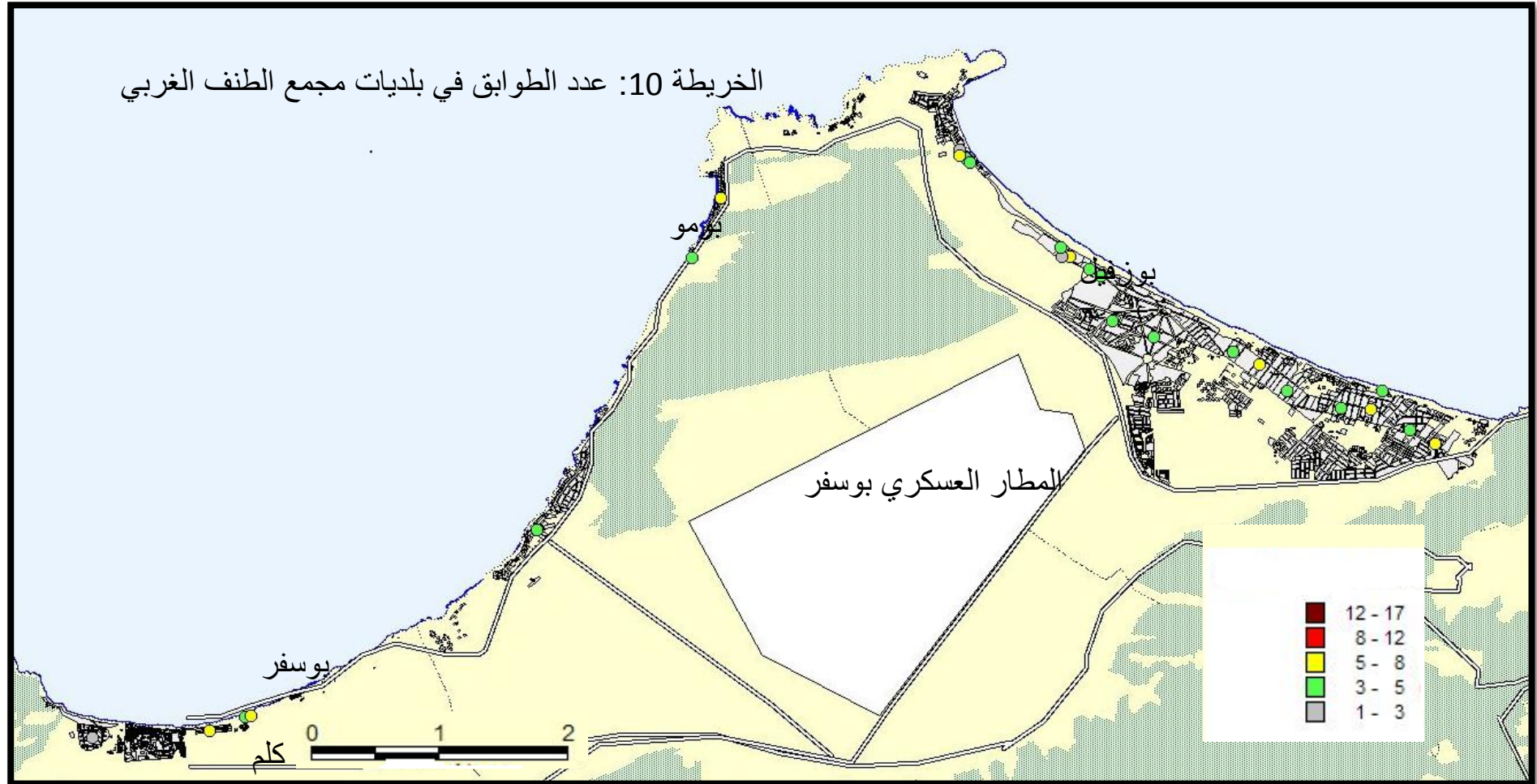
من خلال الجدول يتضح أن الارتفاع الأقل من 3 طوابق موزع بين الفنادق المصنفة ذات 3 نجوم والنجمتين بنسبة تقدر ب 75 % مقابل 25% للغير مصنفة ، كما نجد متوسط ارتفاع الفنادق بأنواعها من 3 إلى 5 طوابق .

بينما الفنادق ذات الارتفاع من من 9 إلى 12 طابق موجودة على مستوى الفنادق المصنفة ذات النجمتين بينما تنفرد الفنادق ذات 4 و 5 نجوم بارتفاع أكثر من 12 ويعود ذلك إلى مجموعة الأسباب :

- العمل على تقديم أكبر قدر من الخدمات وبالتالي إمكانية استغلال الطابق الأرضي لحظائر السيارات، المطاعم، المسابح، المراكز التجميلية والترفيهية، المحلات والملاعب... الخ وتخصيص الطوابق العلوية للغرف.
 - تحقيق أكبر قدر من الأرباح من خلال زيادة عدد الطوابق وبالتالي زيادة عدد الغرف والأسرة.
 - ضرورة زيادة عدد الطوابق نظرا لارتفاع سعر العقار وندرته اذ يتراوح سعر المتر الواحد من (50000 دج إلى 120000 دج) حسب نوعية الأحياء في وهران¹.
 - كلفة البناء العمودي التي يلزمها رؤوس أموال، بحيث كلما زاد الارتفاع في البناء كلما زادت تكاليف بنائه من خلال تدعيم القاعدة وارتفاع تكاليف الصيانة والمراقبة، مما يجعل الكثير من المستثمرين والمقرنين المبتدئين الهروب من هذا النوع من البناء.
 - البناء العمودي يتطلب وسائل ومواد ذات جودة عالية وبتقنيات حديثة ومكلفة أي دراسات مفصلة مبنية على أسس علمية مضادة للزلازل والحرائق ورخص بناء، مما يستدعي مستثمرين ذوي علاقات وكفاءة وخبرة للقيام بذلك.
 - الاهتمام بالنظرة والرؤية التي تعبر عن صورة الفخامة بمعنى ميزة بروز وظهور هذه الفنادق من أي زاوية في المدينة وخاصة أن هذه الفنادق تشرف على الواجهة البحرية فرؤيتها تكون بارزة بشدة للوافدين القادمين عبر البحر.
- وبالتالي نستنتج أن منطقة الدراسة تشهد تنوعا للفنادق من حيث الارتفاع إذ تستحوذ فئة فنادق (3 إلى 5 طوابق) على النسبة الأكبر ب 75% تتوزع أساسا في الفنادق ذات النجمة الواحدة وبدون تصنيف، وتتركز أساسا في وهران بنسبة 49% و 35% في بلديات الساحل الغربي وذلك لان بداية بناءها كان في سنوات مضت بمعنى سعر العقار لم يكن بهذا الارتفاع الذي تشهده السوق العقارية الجزائرية، كما أن الأمر رقم 76-92 المؤرخ في 29 شوال عام 1396 الموافق 23 أكتوبر سنة 1976 والمتعلق بتنظيم التعاونية العقارية سمح بالاستفادة بقطع أرضية واسعة تم في بعد تحويلها وبيعها عدة مرات لتتنجز عليها تجهيزات فندقية.

¹ الوكالة العقارية الفتح 2014.

بينما الفنادق ذات الارتفاع الأكثر من 12 طابق موجودة على مستوى وهران ، و تعتبر هذه الفنادق ذات ارتفاع متوسط و ضمن البنايات العادية عالميا ، فمثلا برج العرب الذي افتتح عام 2010 يضم 60 طابقا و 57 مصعدا كهربائيا بسرعة تصل إلى مايقارب م 10/ثانية . كما يتضح أن بعض الفنادق الموجودة في وهران لا يسمح لها بالزيادة في الارتفاع وذلك احتراما لمقاييس البناء والتعمير المنصوص عليها من جهة ، و قدم وهشاشة الأحياء السكنية المجاورة لها وهذا سيؤدي إلى تضرر ها من جرّاء عملية الهدم .





قراءة زمنية لواقع الفنادق في وهران

2-8 طاقة الفنادق المدروسة حسب عدد الغرف :

تحدّد أبعاد الغرفة الفندقية حسب المرسوم التنفيذي 130-2000 المؤرخ في 11 جوان

2000 المتعلق بمعايير وشروط تصنيف الفنادق بما يلي :

من (8 - 12 م 2) للغرف المنفردة، من (12 - 15 م 2) للغرف المزدوجة، بينما تصل

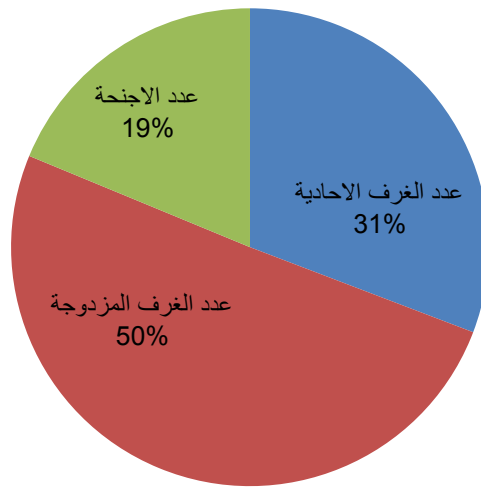
إلى (28 م 2) بالنسبة للأجنحة .

الجدول 13 :طاقة الفنادق بعدد الغرف حسب التصنيف :

أصناف الفنادق	عدد الغرف الأحادية	عدد الغرف المزدوجة	عدد الأجنحة	المجموع الكلي
فنادق 5 ☆	122	522	89	1555
فنادق 4 ☆	155	228	81	1009
فنادق 3 ☆	215	303	122	1402
فنادق ☆☆	226	269	417	2241
فنادق ☆	443	658	145	2637
فنادق بدون تصنيف	233	311	8	1112
فنادق الإقامة	24	32		112
المجموع	1418	2323	862	10068

المصدر :مديرية السياحة والصناعة التقليدية 2013

الشكل 6: توزيع الغرف في منطقة الدراسة



من خلال الجدول والشكل البياني يتضح أن نسبة الغرف المزدوجة تمثل الأغلبية بنسبة 51% تليها الغرف الفردية بنسبة 30% وأخيرا الأجنحة ب19% .

وذلك يعود إلى التكاليف التي تتطلبها الغرفة الفردية من حيث تجهيز الغرفة من حيث عدد الأبواب والنوافذ وعدد الحمامات مما يستدعي مساحة أكثر ، إضافة إلى قدر الربح الذي يجنيه مالك الفندق من تأجير الغرف المزدوجة يكون أحسن من الربح الذي يجنيه من تأجير الغرف المنفردة .

كما يتضح أن عدد الأجنحة غائب كليا في الفنادق الإقامة وبعدد قليل بدون تصنيف و الجناح في الفنادق غير المصنفة عبارة عن غرفة كبيرة ب 3 أسرة لها حمام منفرد وقاعة استقبال صغيرة ، كما أن أنواع الجانحة الموجودة تختلف من فندق لآخر حسب التصنيف وهذا ما يؤدي إلى اختلاف الأسعار .

3-8 طاقة الفنادق بعدد الأسرة حسب التصنيف وحسب البلديات :

يحدد مقياس السرير المفرد حسب المواصفات الجزائرية من (99 * 190 سم) ، و السرير المزدوج يكون بمقياس (138 * 203) سم ، أما في الأجنحة الملكية فالأسرة تتراوح من (183 * 215) سم .

أغلب الفنادق العينة مجهزة على أساس السريرين المنفصلين على أنهم سرير واحد مزدوج لتوفير الراحة للزبون والمرونة الضرورية حتى لا يكون المكان مبني على الثوابت الجامدة .

في حين أن بعض الغرف في الفنادق الموجودة في الدول المتقدمة تصمم على أساس أن الأسرة تطوى بحيث تستعمل الغرفة للجلوس أو للاجتماعات الصغيرة و هناك الأسرة التي يطلق عليها اسم (ميرفي) التي يمكن طيها بطريقة رأسية توازي الحائط المقطوع ، و ارتفاع الحجرة المسموح ما بين الأرض و السقف من (230 – 250) سم ، و ارتفاع باب المدخل يسمح بوضع التركيبات الميكانيكية كالتكييف .

قراءة زمنية لواقع الفنادق في وهران

الجدول 14 : طاقة الفنادق حسب عدد الأسرة :

العدد الاجمالي للأسرة	فنادق الإقامة	فنادق من دون تصنيف	فنادق ★	فنادق ★★	فنادق 3★	فنادق 4★	فنادق 5★	منطقة الدراسة
2896	5	18	11	4	2	1	0	عين الترك
	120	1049	853	484	166	150	0	عدد الأسرة
360	0	3	1	0	0	1	0	ارزيو
	0	160	70	0	0	130	0	عدد الأسرة
316	0	1	2	0	1	0	0	بئر الجير
	0	20	186	0	110	0	0	عدد الأسرة
240	1	2	1	0	0	0	0	بوسفر
	20	108	112	0	0	0	0	عدد الأسرة
2308	1	0	2	2	1	0	0	العنصر
	20	0	344	1736	208	0	0	عدد الأسرة
644	0	0	1	1	1	1	0	السانية
	0	0	90	64	308	182	0	عدد الأسرة
121	0	0	0	0	0	1	0	الكرمة
	0	0	0	0	0	121	0	عدد الأسرة
5968	0	43	17	6	5	1	3	وهران
	0	2245	1377	418	434	260	1234	عدد الأسرة
12853	160	3582	3032	2702	1226	843	1234	المجموع الكلي
100%	1%	28%	24%	21%	10%	7%	10%	النسبة المئوية

من خلال الجدول نلاحظ أن العدد الكلي للأسرة يقدر ب 12853 ، تستحوذ وهران على النسبة الأكبر ب 5968 أي بنسبة 46 % أي ما يعادل ضعف ما هو موجود على مستوى عين الترك ب 2896 بنسبة 22.5 % و ما هو موجود في العنصر 2308 بنسبة 18% ، وهذا يعود الى العدد الكبير للفنادق الموجودة على مستوى وهران ، كما أن عدد الأسرة في الفنادق 5 و 4 و 3 نجوم يعادل العدد الأكبر الموجود من الفنادق الغير مصنفة ب 3582 سرير وهو يمثل النسبة الأكبر ب 28% من العدد الإجمالي ، تليها الفنادق ذات نجمة واحدة ب 3032 سرير بنسبة 24% ، كما أن الفنادق ذات صنف نجمتين أيضا لها كمية معتبرة من الأسرة ب 2776 سرير بنسبة 22% .

وبالتالي أكبر طاقة استقبال موجودة على مستوى وهران بنسبة 46% من مجموع الأسرة وهذا مرتبط بالعدد الكثير للفنادق الموجودة بها وتنوع الأصناف ، تليها بلديات الطنف الوهراني الغربي (عين الترك ، بوسفر والعنصر) ، فالعنصر بالرغم من العديد القليل للفنادق الموجودة بها غير أنها لها طاقة استقبال كبيرة 2308 سرير ، وبالتالي طاقة استيعاب وطاقة الفنادق لاتتعلق بعدد الفنادق وأصنافها ، وإنما بعدد الأسرة وكيفية توزيعها .

خاتمة الفصل :

من خلال ماسبق يتضح جليا أنّ وهران تتمتع بمقومات مختلفة الأبعاد والجوانب يمكن أن تثمن ليعوّل عليها في صناعة السياحة، وصناعة وإنتاج الفنادق ، كما يتبين أن توزيع الفنادق غير متكافئ بين البلديات الثمانية ، تتحكم فيه مجموعة من العوامل الطبيعية ، التاريخية والاقتصادية ، تسيطر فيها بلديتي عين الترك على نسبة 32% من مجموع الفنادق النشيطة ، و وهران على حصة الأسد بنسبة 62% من المجموع ، وتتمركز هذه الفنادق أساسا في أحياء وسط المدينة ، كما أن وهران هي البلدية الوحيدة التي تتواجد بها فنادق الخمس نجوم ذات السلسلة العالمية .

ف وهران لا تحتوي على أنواع الفنادق المنتشرة عالميا كفنادق البوتيك ، الاجتماعات والفنادق العائمة والموتلات ، كما تشهد غياب كبير للفنادق ذات السلسلة العالمية مثل ماريوت ، موفنبيك ، هلتون، وهذا ما يؤثر على الكم النوعي للفنادق مقارنة بالفنادق الموجودة على الصعيد الدولي والعالمي ، في غياب كبير للاستثمارات الأجنبية التي تعمل على نشر فروعها في مختلف أرجاء المعمورة .

كما أن هناك تعادل بين عدد الفنادق المصنفة وغير المصنفة وهذا ما يؤثر على التركيبة النوعية للفنادق من جهة ، ويعتبر كمكسب من جهة أخرى فيواسطة تحفيزات وتشجيعات سيتم زيادة الخدمات وبالتالي إعادة النظر في تصنيفها ، وهذا ما يؤدي إلى الرفع من عدد الفنادق المصنفة و سينعكس على الزيادة في العمالة وفي الإيرادات المالية وخلق جو التنافسية الذي سيؤدي إلى الجودة والخدمة المريحة ، وتتوفر منطقة الدراسة على 12853 سرير ، 70% موجودة على مستوى الفنادق المصنفة بينما 30% الأخرى تتوزع على الفنادق غير المصنفة والإقامة ، وهذا مايقودنا إلى طرح التساؤل هل عدد الأسرة الموجودة 12853 سرير كلها تجارية ؟ وتلبي رغبات ومتطلبات الزبائن وما أنواع الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات الفندقية ؟

الفصل الثاني

مقدمة الفصل:

تعد صناعة الفنادق واحدة من أهم مصادر الدخل في الاقتصاد الوطني، ومن أهم مكونات الصادرات الخدمائية ذات التأثير الكبير في ميزان المدفوعات والضرائب .

فهي تمثل دعامة أساسية لصناعة أكبر هي الصناعة السياحية، التي تشكل موردا رئيسيا يغذي خزينة الدولة بالعملات الأجنبية والمحلية، وتساهم في امتصاص البطالة كما يمكنها تنشيط قطاعات أخرى في الاقتصاد، كالنقل بجميع أنواعه (البري، الجوي، البحري)، وكالات الأسفار، المحلات التجارية بأنواعها، البنوك، ومؤسسات التأمين ودور الترفيه وغيرها من القطاعات الكثيرة ذات الصلة بالنشاط السياحي في البلاد بصفة مباشرة أو غير مباشرة .

بحيث أخذت بعض الفنادق تنظم الرحلات السياحية من مدينة إلى أخرى، ومن دولة إلى أخرى بالاتفاق مع شركات الخطوط الجوية العالمية، أو بامتلاك أحدهما الأخرى وعلى أن يتم الإيواء في نفس الفندق أو في نفس فنادق السلسلة .

من هنا تأتي أهمية ودور الفنادق في الاقتصاد القومي، إذ اعتبرتها المنظمات السياحية المعنية بصناعة مستقلة بحد ذاتها، لذا فإن صناعتها تتطلب في يومنا هذا عناية ورعاية ودعم كبير بالعلم والتكنولوجيا حتى تستطيع أداء دورها الفعال في خدمة الاقتصاد والتنمية القومية وأخذت بعض المنظمات العالمية تقيس تطور بلد ما من خلال عدد الفنادق الموجودة فيه ونوعية الخدمات المقدمة فيها¹، وبالتالي وجود الفنادق ذات المستوى العالي والمحترف يدل على مدى تقدم وتطور البلد المعني .

¹ التطورات الاقتصادية والاجتماعية بدولة الإمارات 2005-2010، الاصدار 12، ص 8

المبحث الأول: الملكية القانونية للفنادق وأنواع الخدمات المقدمة بها.

لقد أصبحت الفنادق في يومنا الحالي مراكز اقتصادية، اجتماعية وثقافية تلبى حاجات المجتمع ورغباته وأصبح وجود الفنادق ضرورة من ضرورات الحياة المتحضرة في كافة المجالات الخدماتية.

بحيث شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً واهتماماً واسعاً بصناعة الفنادق، فقد بدأت صناعة الفنادق تلعب دوراً فعالاً في التنمية السياحية للدول وأصبحت تشكل ركناً أساسياً في صناعة السياحة، كما أصبحت تقدم خدمات متعددة: كالنقل، الإيواء و البرنامج المتضمن (الأعمال، المتعة، والترفيه)، كما أن مهنة إدارة الفنادق واحدة من أصعب المهن التي تحتاج إلى تحد دائم، لأنها تنمو وتتوسع وتتطور وتتعدد تبعاً للخدمات التي يقدمها الفندق.

إذ تشهد اليوم بعض الفنادق الكبرى وجود أكثر من ثمانية إدارات وأقسام فندقية داخل الفندق الواحد مختلفة ومتخصصة تخصصاً دقيقاً وتعمل من أجل هدف واحد وهو تلبية رغبات الضيوف.

وبدت الحاجة ملحة إلى إدخال أنظمة الحجز السريع إلى الفندق لسد الطلب المتزايد على هذه الصناعة، وتغطية أمنية متطورة لحماية السائح بأنظمة أوتوماتيكية وسريعة.

وتنقسم الفنادق من حيث الملكية القانونية إلى 3 أنواع: مؤسسات فندقية تابعة للقطاع عام مؤسسة فندقية تابعة للقطاع خاص، مؤسسات فندقية ذات شراكة بين العام والخاص ونعني بالخاص أجنبي أو محلي.

1- الوضعية القانونية للفنادق (الملكية):

شهد الاقتصاد الجزائري منذ 1988 إصلاحات جذرية وعميقة ، مسّت كل القطاعات تمثلت هذه الإصلاحات في استقلالية المؤسسات العمومية باعتبارها ضرورة لزيادة كفاءتها ، والسّعي إلى إدراج وإدماج القطاع الخاص في التنمية وتحقيق الشراكة بين القطاعين العام والخاص ، ولم تأت هذه الأهمية التي يحظى بها القطاع الخاص ومفهوم الشراكة بين القطاع العام والخاص بمحض الصدفة وإنما نتيجة لمجموعة من التراكمات الدولية والمحلية .

1-1 أنواع الملكية للمؤسسات الفندقية الموجودة بمنطقة الدراسة :

تعتبر الملكية حقّ عينيّ يمارسه صاحبه على شيء مباشرة، وله بموجب ذلك حقّ استعماله واستغلاله والتصرّف فيه ، والجدول التالي يبين نوعية الملكية للفنادق العينة في منطقة الدراسة

الجدول 15: أنواع ملكيات الفنادق العينة في منطقة الدراسة

البلديات	القطاع العام		القطاع الخاص		الشراكة بينهما	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
عين الترك			19	100%		
ارزيو			4	100%		
بئر الجير			4	100%		
بوسفر			4	100%		
العنصر	1	17%	5	83%		
السانية			4	100%		
الكرمة			1	100%		
وهران			35	90%	4	10%
المجموع	1		76		4	
النسبة		1%		94%		5%

المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول يتبين أن هناك 3 أنواع لملكية المؤسسات الفندقية العينة في منطقة الدراسة .

1-1-1 مؤسسات فندقية ذات ملكية تابعة للقطاع العام :

تعني ارتباط الخدمات الفندقية بالوظائف العمومية التي تؤديها الدولة كشخصية اعتبارية في خدمة المجتمع ، عندما تقوم السلطة العامة بانجاز وتسيير وتمويل هذه المؤسسات بمعنى برأسمال حكومي ، تلبية لمتطلبات القطاع السياحي وللزبائن بمختلف أنواعهم . فيوضح المؤسسات الفندقية ذات ملكية تابعة للقطاع العام ، قليلة جدا تقدر بنسبة 1 % موجودة بالأساس ببلدية العنصر تتمثل في المركب السياحي بالأندلس الذي أنشئ منذ عام 1976 في إطار البرنامج السياحي .

1-1-2 مؤسسات فندقية ذات ملكية خاصة :

نشأت المؤسسات الفندقية ذات القطاع الخاص مع تراجع القطاع العام كقطاع قائد للاقتصاد، فهي مؤسسات أنشئت برأسمال خاضع للأفراد ، تسيير من طرفهم وفق ضوابط القانون الوطني ، فمن خلال الجدول نلاحظ أن المؤسسات الفندقية ذات الملكية الخاصة تستحوذ على حصة الأكبر بنسبة 94% متمركزة بنسبة 100% في كل من البلديات التالية : (عين الترك ، ارزيو ، بوسفر ، بئر الجير ، السانية ، الكرمة) باستثناء العنصر بنسبة 83 % ووهران بنسبة 90 % ويعود هذا الارتفاع الكبير للفنادق التابعة للقطاع الخاص إلى مجموعة من الأسباب :

- ❖ الضغط المتزايد على مستوى الميزانية العمومية بسبب زيادة عدد السكان متطلباتهم وبالتالي وجود أولويات لدى الدولة فالقطاع الصحي والتعليمي لديهما الأسبقية الأولوية عند الدولة مقارنة بالفندقية .
- ❖ تخفيف الأعباء على الدولة ورفع إنتاجية المؤسسات الفندقية بالنظر لما يحمله القطاع الخاص من اهتمام وحسن التسيير وتعظيم للربح والتنافسية .
- ❖ عدم فعالية نظام المراقبة العمومية على المؤسسات المالية والمقاولات العمومية .

❖ طبيعة النظام العالمي الاقتصادي وظهور التكتلات العالمية والإقليمية ووضع شروط للانضمام إليها كفتح المجال لمبادرات الخواص في العملية الإنتاجية والخدماتية ، وفي هذا الصدد يرى أحد خبراء الشركة التابعة للبنك الدولي للإنشاء والتعمير B.I.R.D السيد والتر أيمان " أنه من المستصوب النهوض بالقطاع الخاص وإلغاء الحكومة الجزائرية لمسألة المثبطات الواضحة ، وذلك بتوفير بيئة اقتصادية ليبرالية ، لنجاعة الاستثمار فيها" ².

1-1-3 مؤسسات فندقية ذات شراكة عمومية خاصة p3:

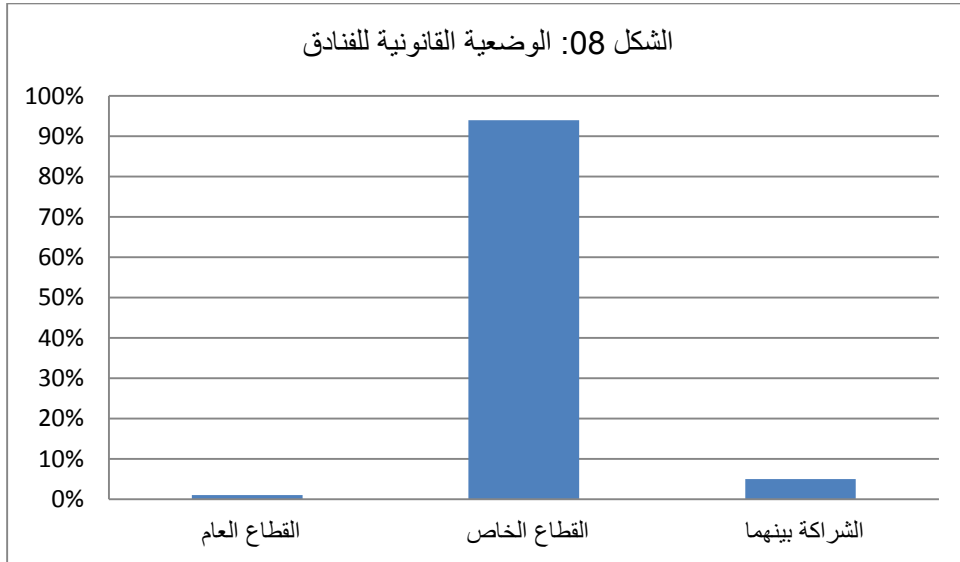
هي مؤسسات فندقية ذات عقود طويلة المدى تشترك من خلالها هيئة عمومية ومؤسسة خاصة في تصميم وانجاز واستغلال الفنادق ، والهدف من الشراكة في هذا المجال تحسين نوعية الخدمات والتعجيل بإنجاز المشاريع بجلب رؤوس أموال خاصة وتسيير أحسن ضد الأخطار ، إضافة الى إدخال الفاعلية والتنافسية على المشاريع المنجزة .

فالمؤسسات الفندقية ذات الملكية المشتركة بين القطاع العام والخاص ونقصد الخاص (الأجنبي) تقدر بنسبة 5 % وهي قليلة ويعود سبب ذلك إلى :
التأخر الذي تشهده الجزائر في القطاع الفندقية مقارنة بدول البحر الابيض المتوسط سواء تعلق بالخدمات أو المقاييس المعتمدة ، فلذا عمدت السلطات العمومية الوطنية مؤخرا إلى تشجيع إبرام اتفاقيات الشراكة ، ونجد هذا النوع من المؤسسات الفندقية يتمركز كله في بلدية وهران متمثلة في فندق الشيراظون الحامل لشعار الشركة العالمية ستاروود ، و تعود ملكيته لشركة الاستثمار الفندقية العمومية الجزائرية ، والشركة الليبية العربية للاستثمار الأجنبي "لافيكو" بأسهم تقدر بنسبة 34 % ، ولحد الساعة لم تسو وضعيته على اعتبار القرار الأممي المتضمن تجميد حسابات الحكومة الليبية المخلوعة³، إضافة إلى فندق ابيس بأسهم نسبتها 43% لمجمع أكور الفرنسي.

² عماد عجمي، رد الاعتبار لدور القطاع الخاص في الاستثمار كإستراتيجية للحد من البطالة في الجزائر، 2000، ص 3

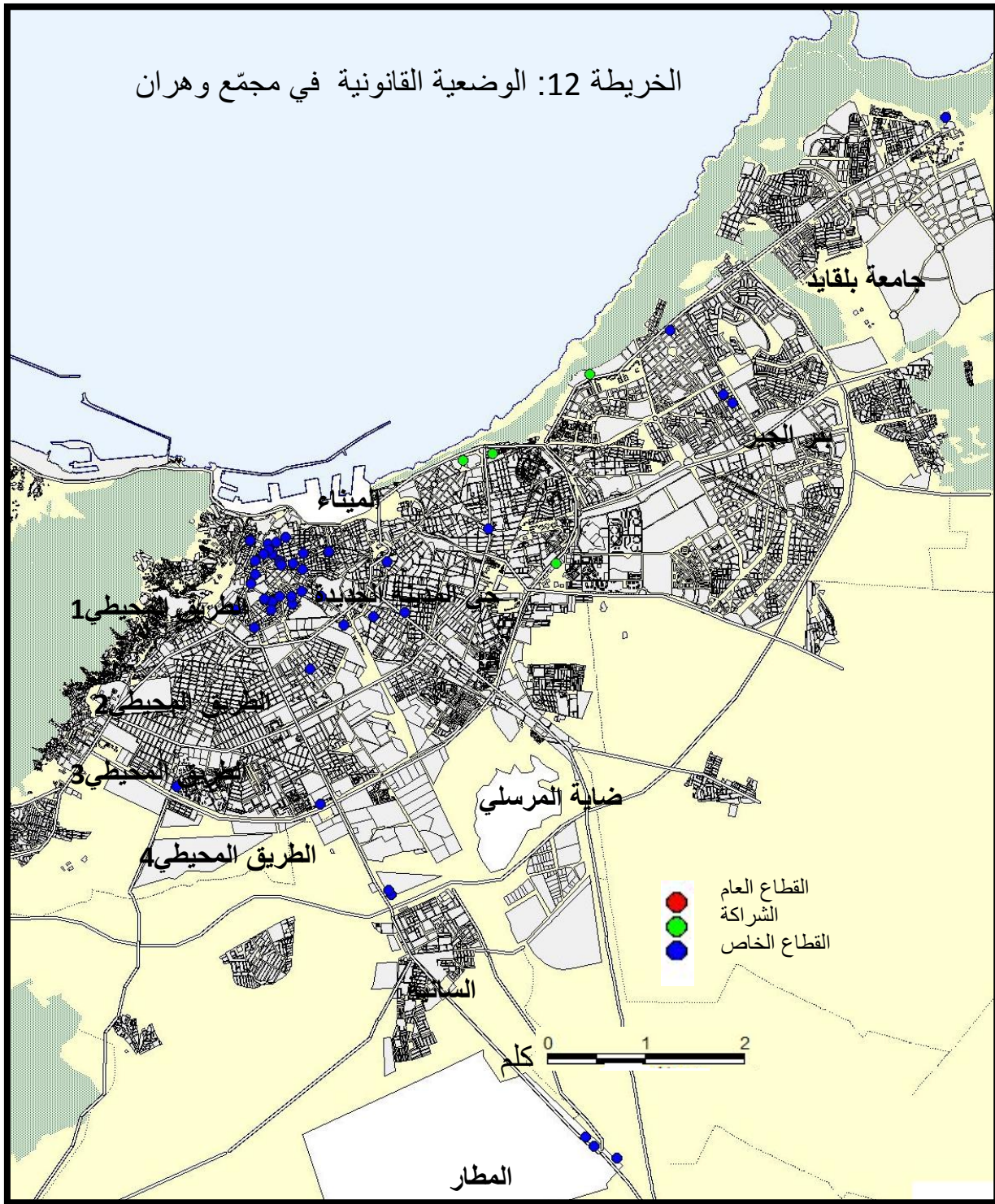
و فندق الميرديان قصر المؤتمرات الذي يجمع شراكة بين مؤسسة سونا طراك الوطنية والشبكة الفندقية العالمية "ستاروود" بعقد يقضي بتسيير واستعمال العلامة التجارية "الميرديان".

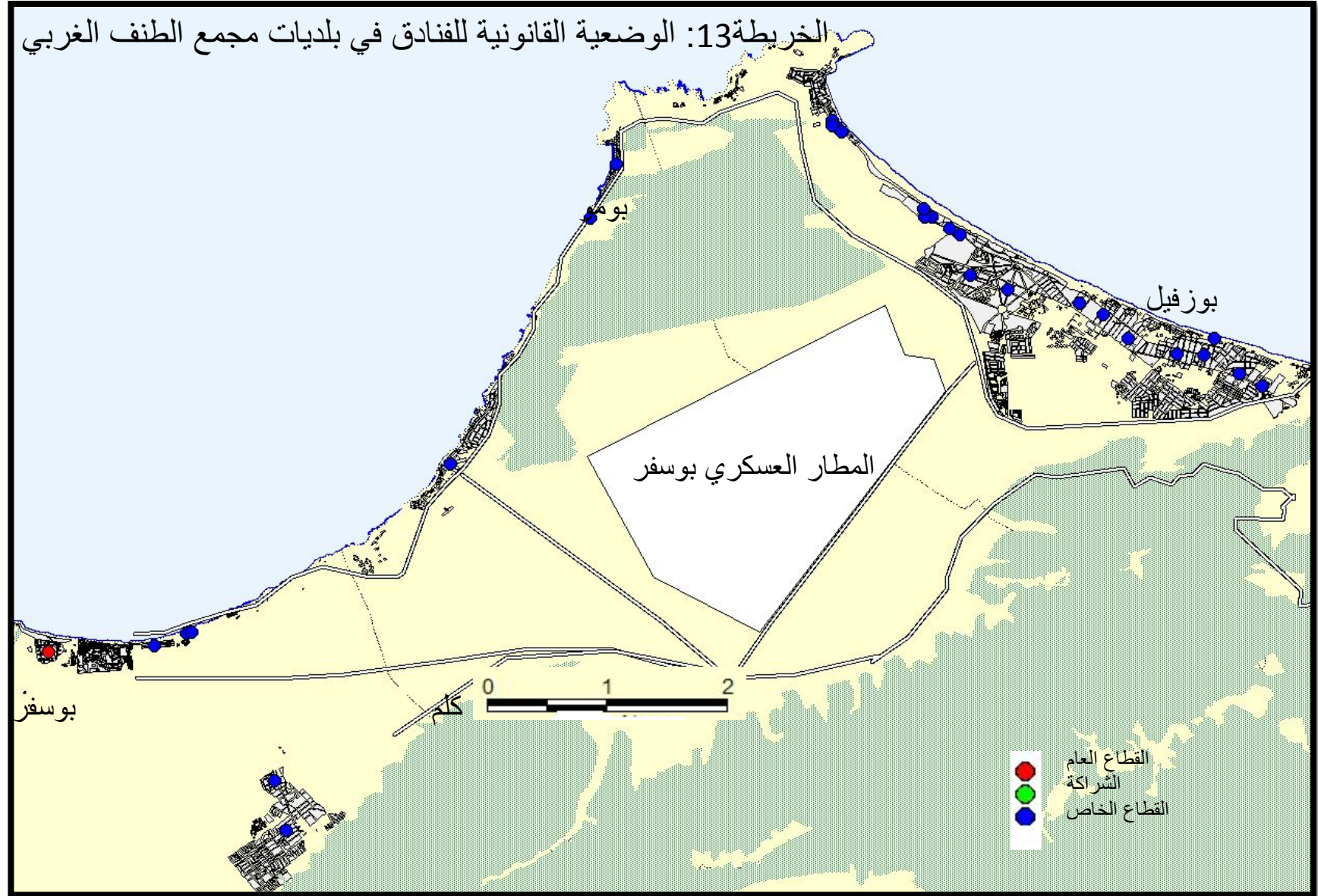
وبموجب هذا العقد ستشرف "ستاروود" على تسيير الفندق لمدة 30 سنة، كما حدّد العقد أيضا الشروط التي ستمارس فيها سونا طراك حق استعمال العلامة التجارية . إضافة إلى فندقية الحرية وكلومب الحاملين لشعار الشركة العالمية للفندقة Best western الأمريكية ، وفق نظام التسيير وليس الملكية وهذا في إطار القرار الذي أشادت به وزارة السياحة والصناعة التقليدية منذ 2012 ، الرامي إلى إلغاء خصصة الفنادق العمومية ، والاكتفاء بتشجيع إبرام اتفاقيات بتفويض التسيير بدلا من الخوصصة ،⁴ كما أنها تسعى إلى السير ببرنامج للتحديث والترميم وإعادة تأهيل الفنادق التي كانت موجودة منذ الاستعمار ، أو حتى التي أنجزت مع منتصف السبعينات ، وكل هذه الاستراتيجيات تصب في إطار تحسين صورة الجزائر وبناء مخطط الجزائر وجهة سياحية ضمن المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025.



المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014

⁴ تصريح لوزير السياحة، اسماعيل ميمون، الإثنين 05-03-2012 في جريدة الجمهورية





2- مستوى الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية في المنطقة المدروسة :

لمعرفة مدى حجم ونوع الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية قمنا بإسقاط للخدمات المعروضة في السوق العالمي (الخدمات القاعدية ،الكالمية) على تلك الموجودة في الفنادق العينة حسب الأصناف وحسب البلديات.

1-2 الخدمات القاعدية:

تتمثل أساسا في تصميم الغرفة والخدمات الأساسية المتوفرة من دورات المياه ،المرشات ، المطعم ،التدفئة ،التكييف، والانترنت التي أصبحت ضرورة ومطلب وليس اختيار .

أ- حسب الأصناف :

وذلك انطلاقا من الفنادق المصنفة من 5 نجوم إلى غاية غير مصنفة ،وفنادق الإقامة .

الجدول 16 : الخدمات القاعدية الموجودة حسب الأصناف .

الخدمات القاعدية	دورة مياه منفردة	دورة مياه جماعية	مرشات	قاعة الشاي	مطعم	قاعة الجلوس	مكيف هوائي	تدفئة	تلفاز	تلفون	انترنت
فنادق 5 ★	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3
فنادق 4 ★	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5
فنادق 3 ★	9		9	5	3	9	9	9	9	9	9
فنادق ★★	12		12	12	11	12	12	12	12	12	12
فنادق ★	28		28	10	20	28	28	28	28	28	20
فنادقغير مصنفة	6	13	3			9	10	10	9	4	2
فنادق الإقامة	4	1	4			5	5	5	5	4	5
المجموع	67	14	64	35	42	71	72	72	71	66	56
النسبة	%83	%17	%79	%43	%52	%88	%89	%89	%88	%81	%69

المصدر :تحقيق ميداني 2013

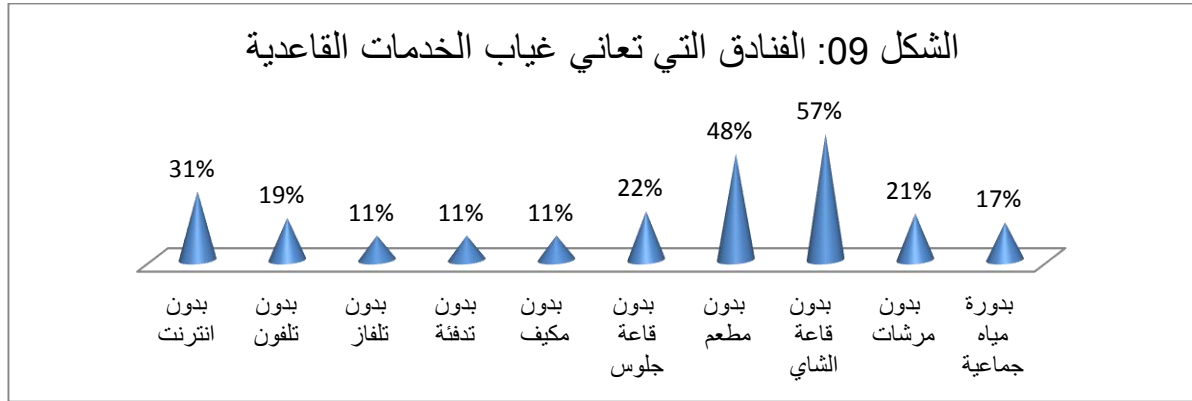
من خلال الجدول يتضح أن 17% من الفنادق لا تحتوي على دورات مياه منفردة، وإنما دورات مياه مشتركة، وهي نسبة قليلة إذ تمثل تقريبا 14 فندق من مجموع العينة وهذا النقص يخلق صعوبة وحرص ومشقة على الزبائن كبار السن والمرضى والعائلات.

كما أنّ حوالي 21% من الفنادق لا تحتوي على مرشات مما يؤدي بالزبون البحث عن هذه الخدمة خارج الفندق، وهذا مايفسر انتشار المرشات بالقرب من الفنادق غير مصنفة في أحياء المدينة (مركز المدينة وحي سيدي البشير بلاطو سابقا)، إضافة إلى أنّ 57% من هذه الفنادق لا تحتوي على قاعات الشاي و48% منها لا تقدم خدمة الطعام، والبعض منها يكتفون بتقديم إفطار الصباح فقط، أما بالنسبة لقاعة الجلوس فهناك 22% من الفنادق لا تحتوي عليها، فلا يتسنى للزبون تلقي بعض الزيارات أو حتى العمل والمطالعة، أما بالنسبة لتجهيز الغرفة من حيث التدفئة فنجد 19% منها لا تحتوي على التدفئة ولا على المكيفات وهذه نسبة كبيرة بالنسبة إلى منطقة يزداد عدد سياحها في فصل الصيف فغياب مثل هذه الخدمة الضرورية سيؤدي بالزبائن إلى البحث عن فنادق أخرى، ويخلق نوع من الضغط على باقي الفنادق.

أما بالنسبة للفنادق التي لا تحتوي على خدمة الهاتف في الغرفة لطلب خدمة ما أو إجراء أي مكالمة فنسبتها تقدر ب 20%، وهذا نظرا لعدم وجود خدمة الإطعام ونظرا لامتلاك كل الزبائن لهواتف محمولة وهذا ما أدى إلى انتشارا لأكشاك بالقرب منها، أما خدمة الانترنت فتقدر نسبة الفنادق التي لا تحتوي على هذه الخدمة ب 21% من المجموع، وهذه النسبة كبيرة لأن الانترنت أصبحت وسيلة اتصال عالمية إذ تسهل عملية الحجز من خلالها وليس هذا فقط تسمح للزبون بإجراء اتصالات عبر مختلف دول العالم وبالتالي خدمة الانترنت هي ضرورة وليست مجرد اختيار في الفنادق.

من خلال تقييم الخدمات القاعدية في المجتمع العينة نجد كل الخدمات موجودة ومحصورة بشكل كبير في الفنادق المصنفة، بينما نقص كبير موجود على مستوى الفنادق غير المصنفة والتي تمثل نسبة 48% من مجموع الفنادق النشيطة، وبالتالي تقريبا نصف

الفنادق تعاني من نقص في الخدمات القاعدية ، وهذا ما يؤكد عدم القدرة على التكيف من الناحية الكمية التي تعتبر ضعيفة، وعروض الإيواء متواضعة، تغطي عليها قلة الاحترافية.



ب- حسب البلديات :

الجدول 17: مستوى الخدمات القاعدية حسب البلديات :

الخدمات القاعدية		عين الترك		ارزيو		بئر الجير		بوسفر		العنصر		السانية		الكرمة		وهران	
دورة مياه منفردة	16	84%	2	50%	2	75%	3	50%	2	83%	5	100%	4	100%	1	35	90%
دورة مياه جماعية	3	16%	2	50%	2	25%	1	50%	2	17%	1			100%	1	4	10%
مرشحات	15	79%	2	50%	2	75%	3	50%	2	33%	2	100%	4	100%	1	35	90%
قاعة الشاي	9	47%	1	25%	3	50%	2	75%	3	67%	4	75%	3	100%	1	4	10%
مطعم	8	42%	2	50%	2	50%	2	75%	3	50%	3	75%	3	100%	1	20	51%
قاعة الجلوس	16	84%				75%	3	50%	2	33%	2	100%	4	100%	1	30	77%
تدفئة	17	89%	3	75%	3	75%	3	25%	1	17%	1	100%	4	100%	1	20	51%
مكيف هوائي	17	89%	3	75%	3	75%	3	25%	1	17%	1	100%	4	100%	1	20	51%
تلفاز	17	89%	3	75%	3	75%	3	25%	1	17%	1	100%	4	100%	1	32	82%
تلفون	17	89%	3	75%	3	75%	3	25%	1	17%	1	100%	4	100%	1	32	82%
انترنت	15	79%	2	50%	2	75%	3	50%	2	17%	1	100%	4	100%	1	27	69%

من خلال الجدول نلاحظ أن 83 % من الفنادق الموجودة ببلديات الساحل الشرقي لا تحتوي على دورات مياه منفردة وإنما بشكل جماعي ، و 50% منها في بلدية ارزيو وهذه النسب كبيرة خاصة وأن هذه الفنادق تكون وجهة في فصل الصيف .

كما أن 53 % من الفنادق في عين الترك و 90% في وهران لا تحتوي على قاعات الشاي ، إضافة الى عدم وجود مطاعم بنسبة 58% من فنادق عين الترك و 49 % من فنادق وهران مما يجعل هذه الفنادق تؤدي خدمة واحدة هي خدمة النوم فقط *hôtel dortoirs* .

أما بلديتي السانية والكرمة لاتعانيان من نقص في الخدمات القاعدية نظرا للعدد القليل للفنادق الموجودة بهما والفنادق الموجودة كلها مصنفة .

كما أن هناك نقص فادح في تدفق شبكة الانترنت في بلدية العنصر بنسبة 83 % .

وبالتالي نستنتج أن هناك نقص كبير في الخدمات القاعدية في بعض البلديات مقارنة بأخرى ، كما أن البلديات التي تعاني النقص على وجه الخصوص كل من العنصر وعين الترك ، اللتان تمتلكان من المؤهلات الطبيعية الساحلية ما يجعلهما أكثر مقصدا ونشاطا في السياحة الشاطئية الترفيهية مقارنة ببلديات أخرى ، وتعتبر وهران من أكثر البلديات التي تحتوي على عدد كبير في الفنادق التي تتوفر على الخدمات القاعدية وذلك نظرا للعدد الكبير للفنادق وتمركز كل الأصناف بها مما يؤدي إلى تغطية العجز والنقائص الموجودة على مستوى الفنادق الأخرى.

2-2 الخدمات الكمالية :

نقصد بها مجموعة الخدمات التي تخرج عن الإطار المألوف والمعروف عن الفندق فهي تزيد من تصنيف الفندق وتزيد من نجومه وجماليته بمعنى وجود المطعم الدولي المتخصص ،قاعة المحاضرات ، المحلات التجارية ،توفير خدمة النقل للزبائن عن طرق سيارات نفعية خاصة بالفندق ،حانة ،ملهى ،مسبح ،مركز اللياقة البدنية والتدليك ،قاعة رياضية مجهزة وملاعب تنس والسلة مهياة بدرجة عالية .

2-2- توزيع الخدمات الكمالية حسب منطقة الدراسة الجدول :توزيع الخدمات الكمالية حسب البلديات

الخدمات	عين الترك	ارزيو	بئر الجير	بوسفر	العنصر	السانية	الكرمة	وهران	المجموع	النسبة
مطعم متخصص	11%	25%				50%	100%	15%	12	15%
قاعة محاضرات	26%	25%	25%		50%	25%	100%	31%	24	30%
قاعة حفلات						75%		8%	6	7%
محلات تجارية					33%			21%	10	12%
نقل خاص بالفندق	21%	25%	25%		33%	100%	100%	33%	26	32%
موقف السيارات خاص بالفندق	74%	50%	50%	25%	33%	100%	100%	41%	42	52%
حانة	32%	25%			33%	50%		21%	19	23%
ملهى	37%				33%	25%		5%	12	15%
مسبح	32%				33%	50%	100%	5%	13	16%
مركز اللياقة								10%	4	5%
مركز تجميل					17%			10%	5	6%
ملعب تنس وكرة سلة	11%							5%	4	5%

1- الإطعام المتخصص :

من خلال الجدول يتضح أن 15 % فقط من مجموع فنادق منطقة الدراسة العينة تحتوي على مطاعم متخصصة⁵، و غياب كلي لها في بلديتي العنصر وبوسفر وذلك منطقي نظرا لعدم وجود فنادق من صنف 4 و 5 نجوم، بينما يوجد بارزيريو مطعم متخصص بنسبة 25 % نظرا لفندق المغرب العربي ذو 4 نجوم ، وفي بلديتي عين الترك ووهران بنسبة 11% و 15% على التوالي وهي نسب قليلة بالمقارنة مع العدد الكبير للفنادق ، فالمطاعم المتخصصة تتركز أساسا في فنادق 4 و 5 نجوم (الروايال ، ميرديان ،شيراطون ، والحرية) .

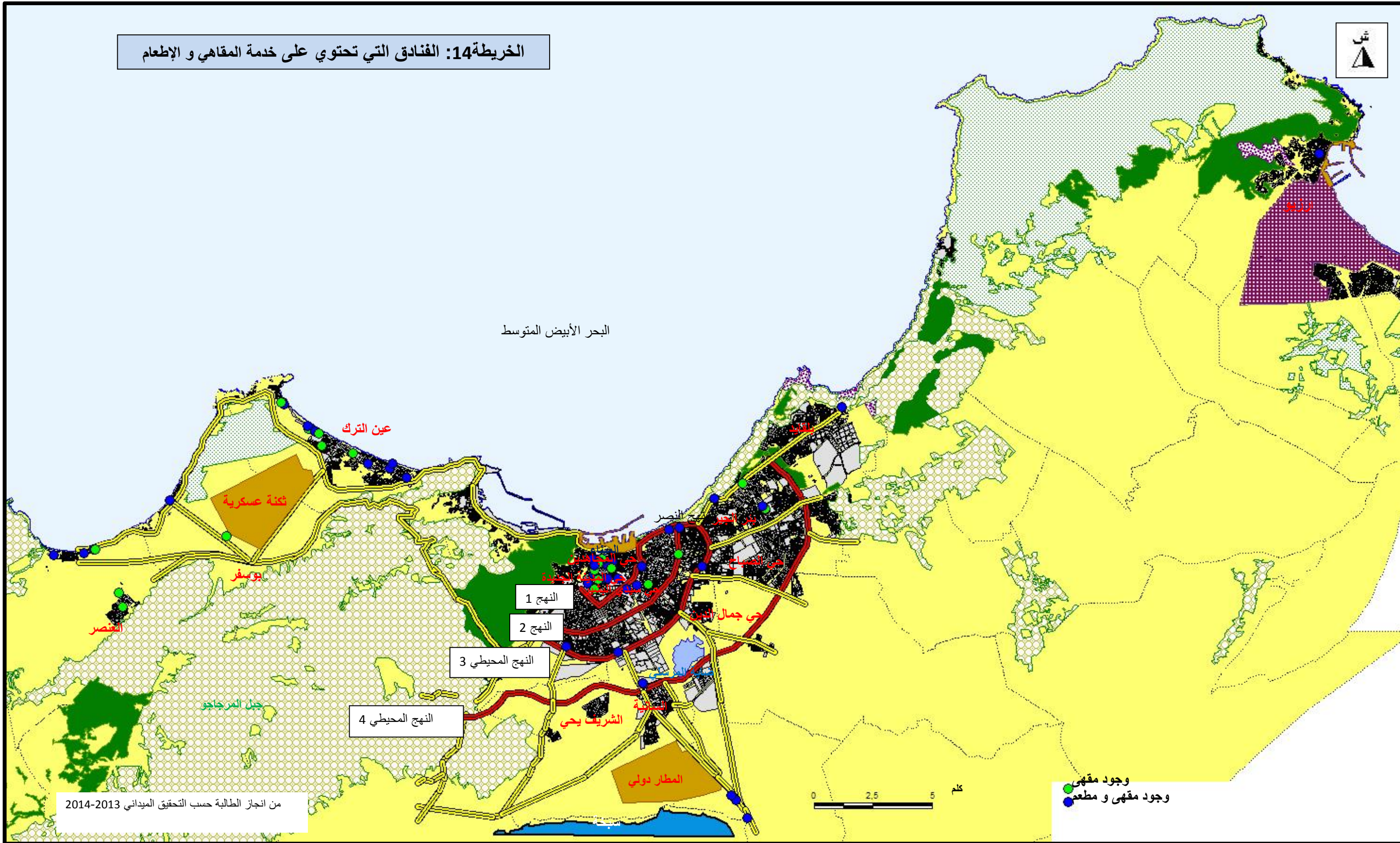
أما الكرامة فنلاحظ أنها تسجل نسبة 100% لأنها في الأصل تحتوي على فندق واحد فقط هو فندق الموحد من صنف 4 نجوم ، أما بلدية السانية تسجل نسبة 50 % وهذا نظرا لوجود الفنادق المصنفة الفينيكس وايدن ضمن صنف 4 نجوم .

وبالتالي نستنتج أن خدمة الإطعام المتخصص تمثل نسبا قليلة تتركز في الفنادق المصنفة ذات 4 و 5 نجوم بالرغم من العدد الكبير للفنادق ، وهذا يعود إلى نقص في الفنادق المصنفة الراقية من جهة ، ونقص في التكوين والتأطير في مجال المطبخ العالمي والذي بدأ مؤخرا يستقطب مختلف الشرائح خاصة فئة الشباب نظرا لأهمية فرع التخصص المطبخي الذي أصبح يفرض نفسه وبشدة من خلال فتح العديد من المطاعم اللبنانية والتركية والمشرقية في العديد من الأحياء خاصة في وسط المدينة ومقدار الأجور المرتفعة التي يتلقاها الشيف ، لذا تسعى الجزائر الى تدعيم المدارس العمومية بمناهج عالمية ومكونين من مختلف دول العالم في مجال الفندقية من استقبال وإطعام

⁵التخصص :تصميم المطعم وتأثيثه من خلال الموقع والمدخل المباشر لتسهيل الوصول إليه و ديكور وأثاث يناسب طبيعة المنطقة المحيطة ، ذات منظر خارجي خلاب ، تهوية جيدة ، تكييف الهواء صيفاً وشتاء والإضاءة الجيدة نهاراً و ليلاً تساعد على الهدوء والبهجة ، وجود وجبات خاصة بالمطبخ الايطالي ، الفرنسي ، الصيني ، الهندي ، اللحوم والأسماك بمختلف أنواعها) ووحدات لخلع الملابس ، قاعة التليفون ، قاعة التدخين و دورات المياه

وكيفية توفير الأمن ، وتشجيع المدارس الخاصة بمنحها تسهيلات وإعانات وهذا في إطار تعزيز مخطط الجزائر وجهة سياحية .

الخريطة 14: الفنادق التي تحتوي على خدمة المقاهي و الإطعام



2- قاعة المحاضرات :

نلاحظ أن 30 % من مجموع الفنادق تحتوي على قاعات المحاضرات بسعة تقدر 4850 مقعد، 3000⁶ منها موجودة على مستوى فندق الميرديان (أكبر قاعة للمؤتمرات في شمال إفريقيا) ، وهذه نسبة قليلة مقارنة بعدد الفنادق النشيطة ، كما أن كل قاعات المحاضرات موجودة في الفنادق المصنفة فقط ، وبالتالي قيام وعقد مؤتمرات ومحاضرات لجمعيات مدنية ذات دخل متواضع بحملات توعية لصالح المجتمع ستخلق صعوبات لديهم نظرا للتكلفة الكبيرة جراء هذه المحاضرات في الفنادق المصنفة ، وبالتالي هذه القاعات مخصصة لشريحة معينة ذات إمكانيات مادية مقتررة .



الصورة: قاعة محاضرات لفندق الميرديان

⁶ التحقيق الميداني 2013-2014

3- قاعة الحفلات :

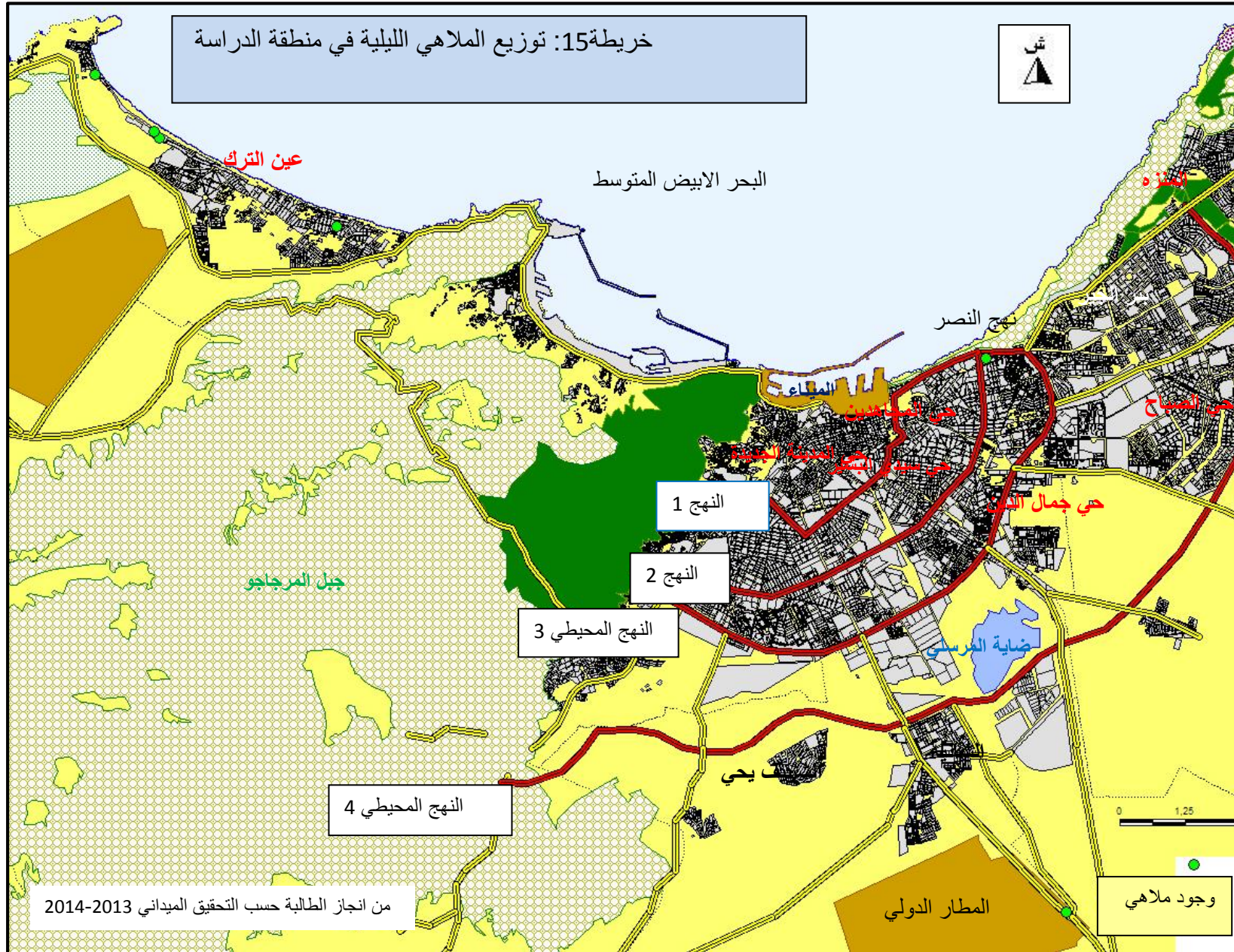
أصبحت الفنادق مؤخرا تجهز بقاعة حفلات لاحتضان المهرجانات والحفلات والمناسبات فهناك تسجيل 7% من فنادق منطقة الدراسة التي تحتوي على قاعة الحفلات تتمركز أساسا في الفنادق المصنفة في الشيراطون ، شهر زاد ، مركب الأندلس والميرديان، وهذا يعود إلى قلة مساحة الفنادق ، تكلفة تجهيز مثل هذه القاعات ، صعوبة الحصول على الرخص لتهيئة مثل هذه القاعات ، ضرورة توظيف عدد معتبر من العمال الأكفاء وبالتالي ميزانية معتبرة ومسؤولية أكبر .

4- مواقف وحظائر خاصة بالسيارات:

هناك 48% من الفندق لا تحتوي على مواقف وحظائر خاصة بالسيارات تقريبا نصف الفنادق تعاني من إمكانية توفير مناطق لركن السيارات ، وهذا النقص يسجل خاصة على مستوى الفنادق المصنفة ذات نجمة ونجمتين وغير المصنفة التي تتمركز في وسط المدينة وذلك بسبب الازدحام الشديد وضيق الطرقات ، وهذا ما يجعل الزبائن ذوي المركبات يتجولون بسرعة لقضاء حاجياتهم أو يقصدون الفنادق التي تحتوي على المواقف بالرغم من عدم ملائمة أسعارها أو البحث عن هذه الخدمة في فنادق أخرى مما يخلق صعوبة على الزبون و ضغط على الفنادق الأخرى .

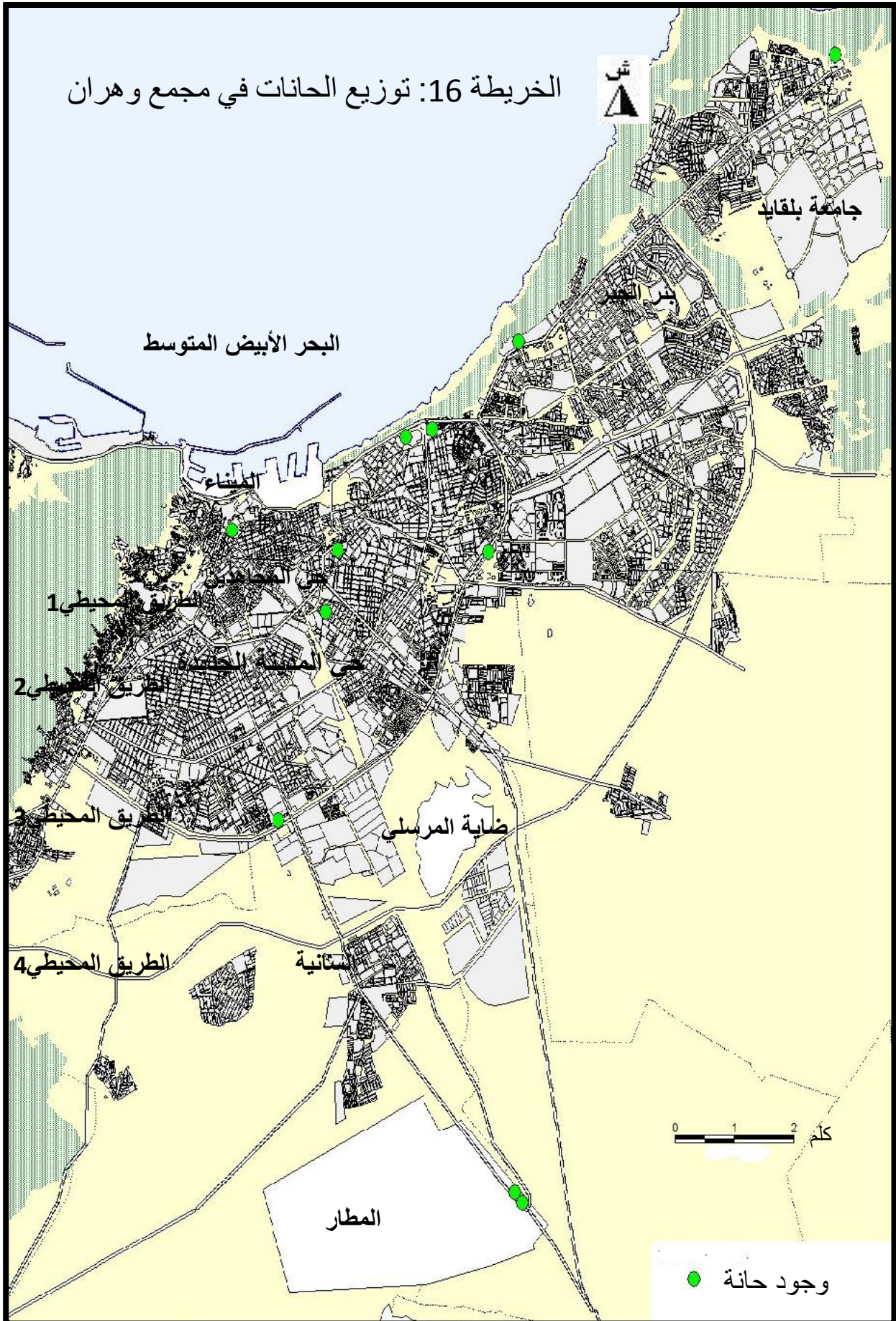
5- الملاهي:

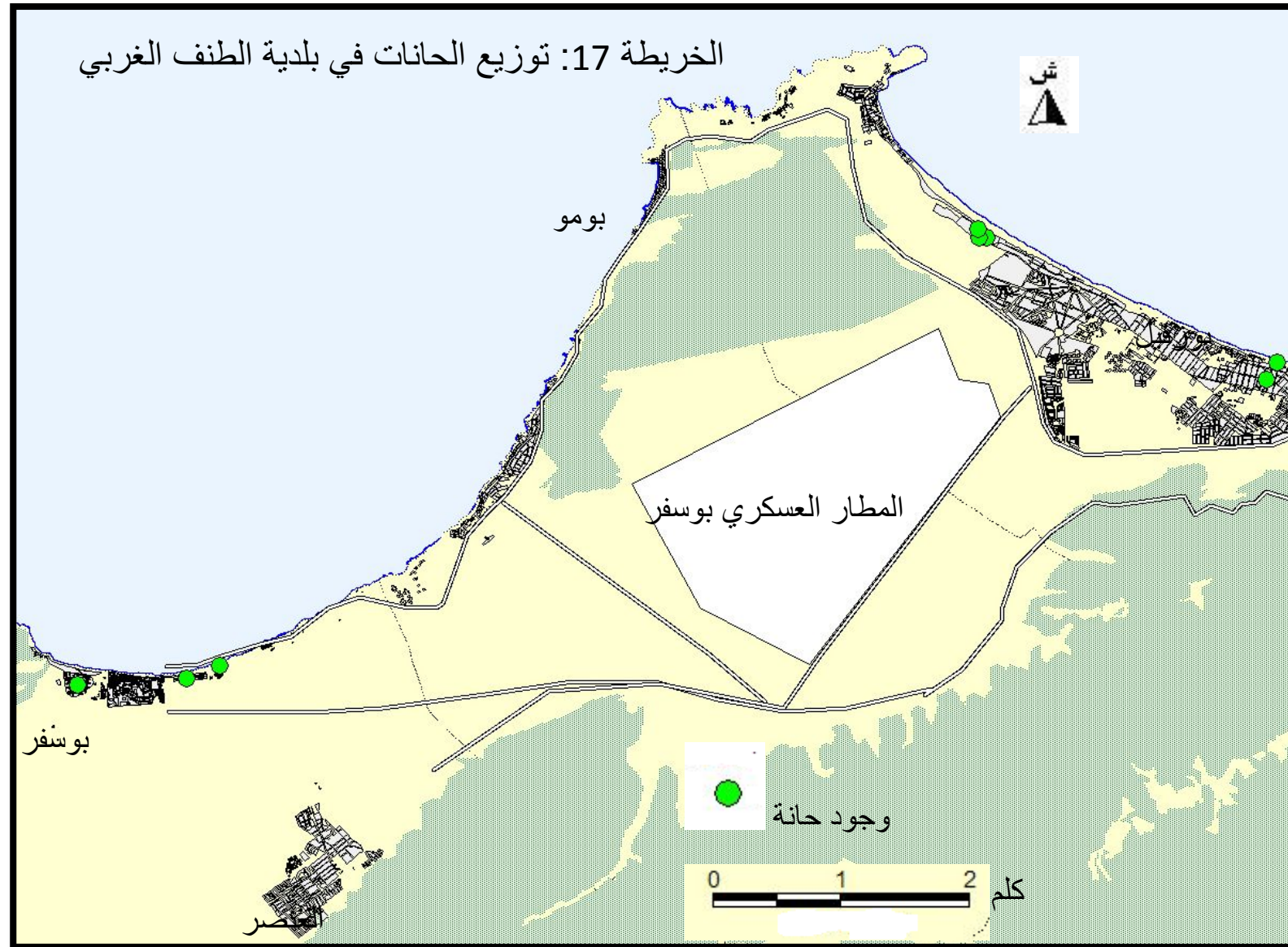
تقدر نسبة الفنادق التي تحتوي على مثل هذه الخدمة ب15% تتركز كلها في الفنادق 4 و5 نجوم وتتركز معظمها في بلديات الساحل الغربي كما هو موضح في الخريطة وهذا نظرا لنوع السياحة الترفيهية والشاطئية التي تستلزم مثل هذا النوع من الخدمة ، بينما 85% من الفنادق الباقية لا تحتوي على ملاهي و نقصها على مستوى وهران نظرا لتركز سياحة الأعمال وبالتالي كمية الطلب على هذا النوع من الخدمة قليل ، نظرا لنوعية الزبائن .



6- الحانات :

يوجد 23% من الفنادق تحتوي على حانات بينما 77% الأخرى لا تحتوي حانات ، وإذا ما قارنا بين نسبة الملاهي والحانات فنجد الحانات أكثر عدداً وتتوزع تقريباً بالتساوي بين وهران و بلديات الساحل الغربي وهذا يعود إلى : تقديم المشروبات الكحولية يكون مدعم بمشروبات أخرى وبنفس السعر مما يضمن قيمة الربح ، أيضاً على حسب الزبائن وطلبهم خاصة الأجانب ، تكاليف الملهى عن طريف تأمين الحفلات وراعي الحفل من المغني و فرقته و تأمين والحماية بزيادة أعوان الأمن





نستنتج أن مثل هذه الخدمات تتركز في فنادق دون أخرى ، بسبب الاعتقاد الشخصي لمالك الفندق على سبيل المثال فندق الموحدين بالرغم من انه صنف 4 نجوم فلا يحتوي على حانة او ملهى بالمقارنة مع فنادق مجاورة له ايدن وفنيكس ، كما تتركز اغلبها في بلديات الساحل الغربي .

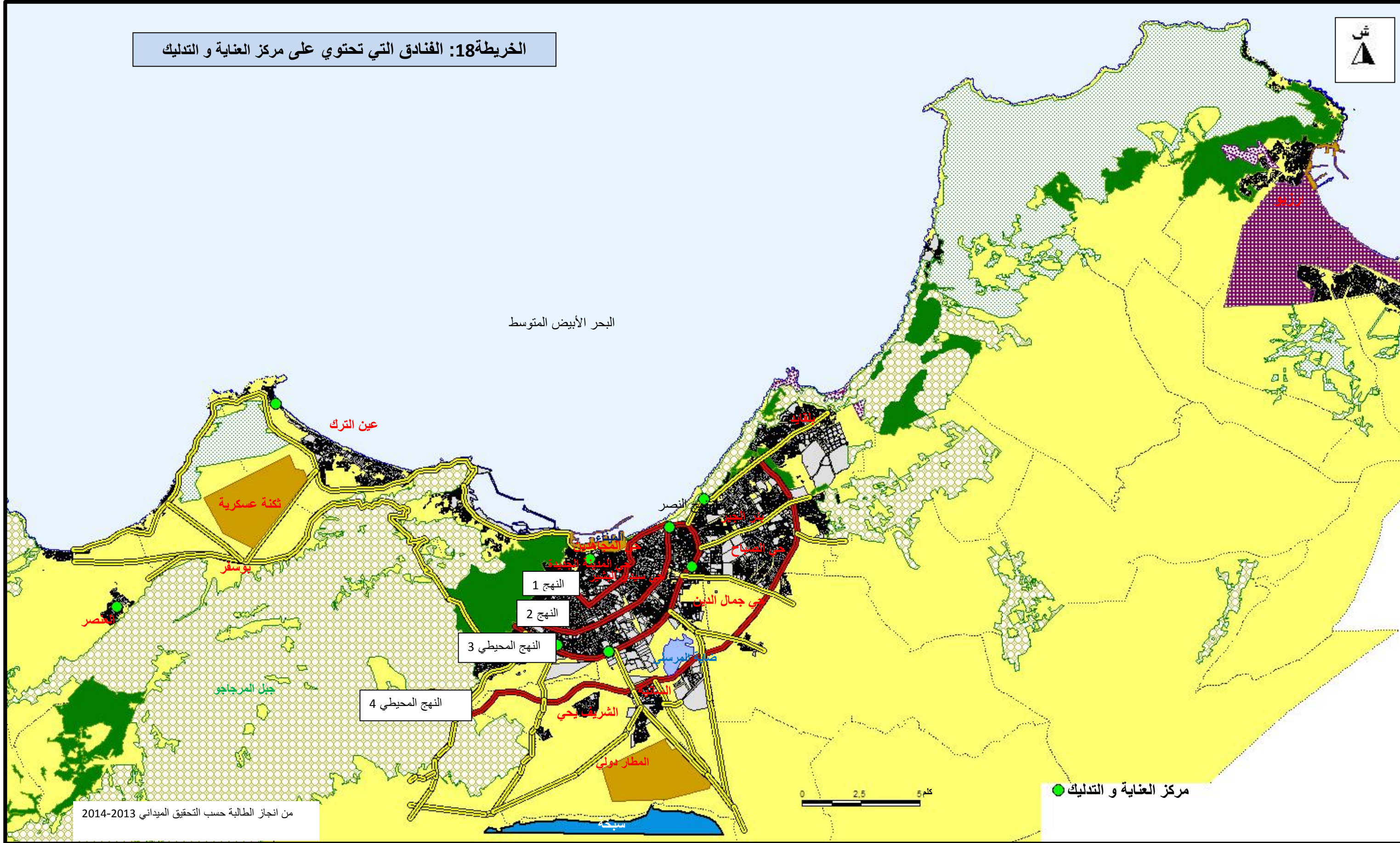
7- مراكز اللياقة والتدليك والتجميل :

نسبتهما قليلة جدا لا تتعدى 6 % وبالتالي 95% من مجموع الفنادق لتحتوي على مراكز اللياقة و 94% من مجموع الفنادق لا تحتوي على صالونات الحلاقة والتجميل ، فوجود مثل هذه الخدمة في الفنادق أصبح يستقطب الكثير من الزبائن من دول أخرى بحثا عن الجمال وترصدا للموضة ففي الفنادق العالمية في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية ودول الخليج أصبح حتى السكان المحليون يقصدون الفندق بحثا عن هذه الخدمة .

8- ملاعب كرة السلة والتنس والمسبح :

صار الفندق يقدم خدمات كانت في الأصل محصورة في القاعات متعددة الرياضات والنوادي الرياضية ، فنجد هذه الخدمة متوفرة بنسبة 20 % متمركزة أساسا في الفنادق الفخمة من صنف 4 و5 نجوم فبالرغم من وجود هذه الخدمات فنجد غياب كلي لبعض الخدمات مثل ملاعب لرياضة الغولف ، مدينة الألعاب ، كازينوهات ، قاعات خاصة لرعاية الأطفال ، قاعة للموسيقى والعزف ، نقص التهيئة الخاصة بنوي الاحتياجات الخاصة على مستوى مبنى الفندق ، عدم وجود مكاتب بالفندق للمطالعة ، كما هناك نقص في وجود تنظيم جولات ترفيهية والتعريف بتاريخ المدينة باعتبار هذه الخدمة أيضا محصور في الفنادق ذات 4 و5 نجوم فقط .

الخريطة 18: الفنادق التي تحتوي على مركز العناية و التدليك



من انجاز الطالبة حسب التحقيق الميداني 2013-2014

فمن خلال استعراضنا للخدمات الكمالية للفنادق نجد غياب كلي لبعض الخدمات الموجودة في الفنادق العالمية، وتمركز معظم الخدمات في الفنادق المصنفة خاصة 4 و5 نجوم وبالتالي هناك عجز كبير في العرض الفندقية بالرغم من توفر الطلب والإقبال المحلي الكبير على المنتج السياحي مؤخرًا ، سواء من ناحية الإرادة التي تبديها الدولة في الدعم الذي ستقدمه من أجل دفع مخطط الجزائر وجهة ، أو من ناحية تدفق الزبائن في جميع فصول السنة وخاصة في فصل الصيف .

المبحث الثاني: العائدات المالية للفنادق ودورها في التشغيل

إن فاعلية أيّة مؤسسة تقاس بفاعلية إدارتها : الموارد البشرية، التسويق، الإنتاج، العائدات المالية والبحث عن سبل للتطوير والرفع من الإنتاجية ، وتقدم الفنادق مجموعة من الخدمات المتعلقة أساسا بتأجير الغرفة وترتبط هذه الخدمة بأبعاد الغرفة منفردة ، مزدوجة أو جناح وتأثيثهم و حجم الخدمات القاعدية والكمالية المتوفرة في الفندق ، كما يعتبر المنتج الفندقية حاصل عملية تبادلية، تمثل حزمة من الخصائص والمنافع التي تقدم للزبون ، بحيث تتضمن اشباع حاجات ورغبة الضيف مهما كان نوعه ⁷ ، كما يتميز المنتج الفندقية بمجموعة من الخصائص أهمها :

- يصعب بيع المنتج الفندقية لأنه ليس جزء من الاحتياجات الفيزيولوجية لذا فهو يحتاج إلى مجهودات تسويقية إضافية.
- إن بيع أو تقديم منتج فندقية يعني بيع حلم لذا يجب إعداد برامج وأسعار و وسائل إقناع للزبون والتي قد تختلف تماما عما هو مطلوب بالنسبة له.
- تأثر المنتج الفندقية بالموسمية وهذه إحدى مشاكله الأساسية لذا فمن الضروري الإعداد والتسويق لبرامج شاملة وبأسعار منخفضة في أوقات انخفاض الطلب.
- التلازمية بين الزبون ومقدم الخدمة.
- اعتماد المنتج الفندقية على البيئة سواء كانت: اقتصادية، طبيعية، مناخية، سياسية أو ثقافية.
- لا يمكن تخزين المنتج الفندقية فالغرفة التي لا تباع اليوم تبقى كذلك حتى نهاية عمر المشروع ، ولا يمكن بيعها بعد ذلك وهذا يعكس أهمية بذل أقصى مجهود لتقليل الغرف غير المباعة إلى حد أدنى ممكن، واستعدادا لتحمل ذلك إذا ما عجز رجل التسويق عن بيع هذه الغرفة.
- إن الحكم على المنتج الفندقية أو الخدمة الفندقية ذاتي جدا حيث تتدخل فيه عوامل غير موضوعية كثيرة وذلك لاختلاف العوامل الثقافية للنزلاء.
- نوعية المنتج الفندقية تختلف من فندق لآخر ومن بلد لآخر.

⁷ احمد بن عيشاوي ،ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية بالجزائر ،2008 ،اطروحة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية ص21

وبالتالي المنتج الفندقية يعتمد في تسويقه وبيعه على الجودة المدركة و الرضا ومستوى الأسعار وضرورة التخفيضات والتجديد من موسم لآخر .

1- العائدات المالية :

1-1 متوسط أسعار الغرف حسب الأصناف والبلديات :

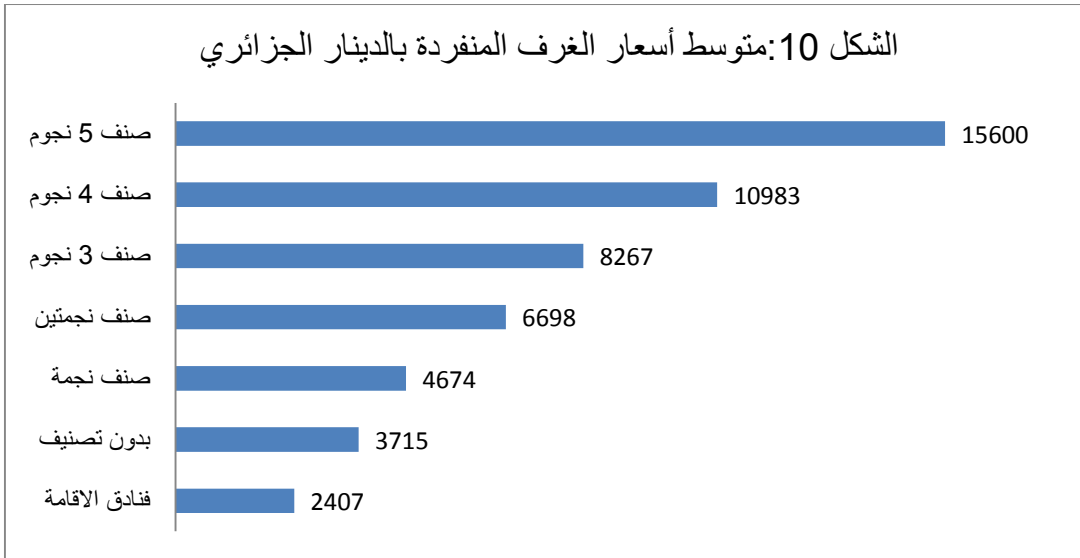
أ- أسعار الغرف المنفردة :

الجدول 19: متوسط أسعار الغرف المنفردة حسب البلديات والأصناف

الاسعار دج	صنف 5 نجوم	صنف 4 نجوم	صنف 3 نجوم	صنف نجمتين	صنف نجمة	بدون تصنيف	فنادق الإقامة
عين الترك		11000	7500	5500	4100	1460	1460
ارزيو		8500			4500		
بئر الجير			6000		3350		
بوسفر					4200	2000	1800
العنصر			6000	5750		3600	1800
السانية		7500	6000	4500	3000		
الكرمة		8000					
وهران	15600	9800	5550	5020	3580		1800
متوسط الأسعار	15600 دج	8960 دج	6210 دج	5192,5 دج	3788,3 دج	2353,3 دج	1715 دج

المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014

الشكل 10: متوسط أسعار الغرف المنفردة بالدينار الجزائري



تختلف أسعار الغرفة المنفردة من صنف إلى آخر بحيث سعر الغرفة في فندق 5 نجوم تساوي 3 أضعاف الغرفة في فندق صنف نجمة واحدة ، وهذا يعود إلى

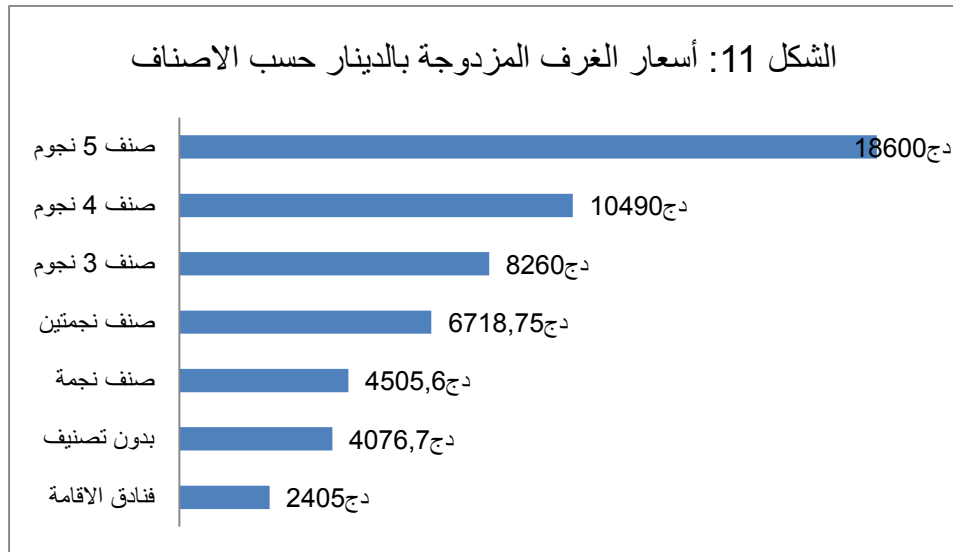
مجموعة من العوامل مرتبطة أساسا بخصوصيات الفندق من حيث الموقع والنظرة الجمالية وحجم الخدمات المقدمة به ،وإذا قمنا باسقاط للأسعار فنجد سعر الغرفة في

الفندق 5 نجوم يساوي حوالي \$189 وحوالي 156 أورو⁸

الجدول 20 : أسعار الغرف المزدوجة حسب البلديات والأصناف :

الأصناف	صنف 5 نجوم	صنف 4 نجوم	صنف 3 نجوم	صنف نجمتين	صنف نجمة	بدون تصنيف	فنادق الإقامة
عين الترك		16000	9500	6500	5100	2060	2460
ارزيو		12000			6500		
بنر الجير			7500		5000		
بوسفر					5000	3200	2400
العنصر			9000	8000		4800	2400
السانية		9500	7500	5500	4000		
الكرمة		10000					
وهران	18600	10800	8200	6700	4500		2400
متوسط الاسعار	دج18600	دج11660	دج8340	دج6675	دج5016,7	دج3353,3	دج2415

المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014



من خلال الجدول يتضح أن هناك تقارب في الأسعار بين فنادق 4 و 5 نجوم ، وفارق شاسع بين الأسعار على مستوى 5 نجوم والفنادق الأخرى بقيمة 3 أضعاف بالنسبة لصنف نجمتين وبقدر 9 أضعاف بالنسبة لغير المصنفة .

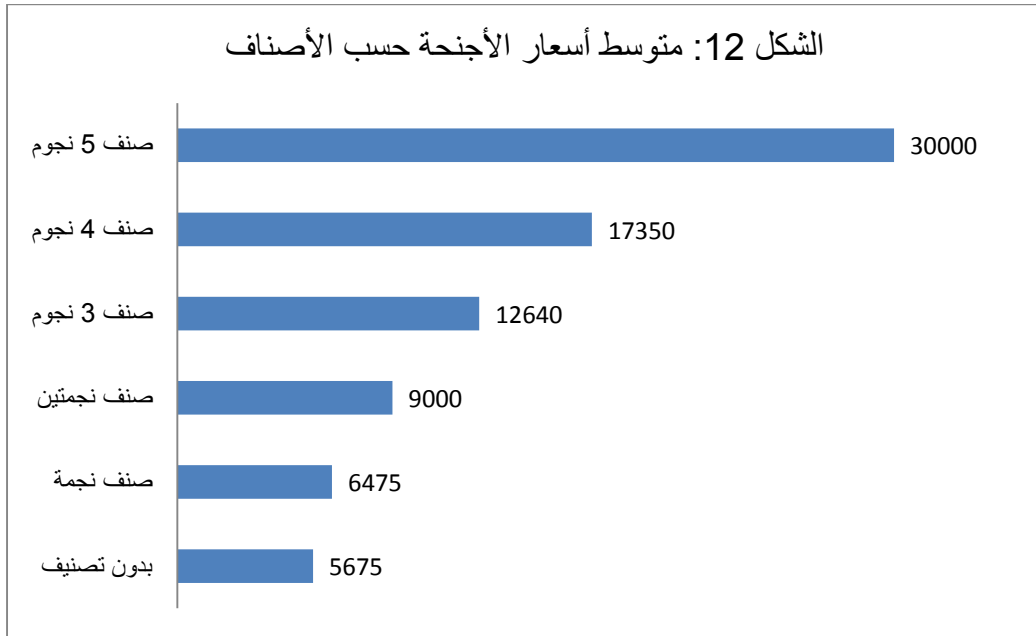
اذ يساوي سعر تأجير الغرفة المزدوجة في فنادق 5 نجوم ب 186 أورو وب 223 دولار .

⁸quotidien 8 avril 2014 /1\$ =83,4 DA / 1 euro = 100DA

الجدول 21: متوسط أسعار الأجنحة حسب البلديات والأصناف:

الاسعار دج	صنف 5 نجوم	صنف 4 نجوم	صنف 3 نجوم	صنف نجمتين	صنف نجمة	بدون تصنيف	فنادق الإقامة
عين الترك		20000	15000	8500	6875		
ارزيو		18000					
يئر الجير			9500			6500	
بوسفر							
العنصر			12000	10000	5400		
السانية		16500	14500	7800	5500		
الكرمة		15000					
وهران	30000	20000	11550	9300	7350		
المجموع	دج-30000	دج-17900	دج-12510	دج-8900	دج-6575	دج-5950	

المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014



صورة: جناح في فندق الروايل 5 نجوم

من خلال الجدول يتضح أن فنادق الإقامة لا تحتوي على الأجنحة أما باقي الفنادق فكلها تحتوي على غرف أجنحة، لكنها تختلف من فندق لآخر ، فالأجنحة في الفنادق غير المصنفة فتمثل في غرفة واسعة ب 3 أسرة منفردة ودورة مياه خاصة بالغرفة وقاعة صغيرة تعتبر للاجتماعات .

أما بالنسبة لمتوسط الأسعار في الفنادق المصنفة في 5 نجوم فيقدر 30000 دينار بمعنى 300 يورو ، و359 دولار ، وهذا يعود إلى انتمائها للسلسلة العالمية والموقع ونوع الجناح كما ان هذه الفنادق تحتوي على خدمات كمالية رفيعة وهذا ما يحدد نوع زبائنها الذين يعدّون من أصحاب الدخل الكبير ، كما متوسط السعر في فنادق 5 نجوم يعادل 3 ضعافه في 4 نجوم و3 نجوم بينما حوالي 5 أضعاف بالنسبة لفندق نجمة .

إن أسعار الفنادق ترتبط ارتباطا وثيقا بالموقع الجغرافي والنظرة الجمالية وبالقرب من الخدمات الضرورية إضافة إلى نوع الخدمات المقدمة بها ، وهذا ما ينعكس على العائدات المالية للفندق من خلال نوع الزبون الذي يتعامل معهم .

3-نسب الإشغال في الفنادق :

يعد معيار نسبة الإشغال في الفندق من أحد أهم المقاييس و المعايير التي يتم اعتمادها في قياس مدى كفاءة وفاعلية العمل في القطاع الفندقية ، وأحد المقاييس المعتمدة في تحديد منحى الطلب الفندقية⁹، إضافة إلى ذلك فان مقياس نسبة الإشغال هو أحد المؤشرات الاقتصادية المهمة التي يتم اعتمادها لتحديد حجم الإيرادات التي تحققها المؤسسات الفندقية خلال فترة زمنية معينة ويشكل معيار نسبة الإشغال إلى جانب معدل فترة البقاء ومعدل الأنفاق تصور واضحا على الأثر الاقتصادي للظاهرة السياحية في بلدا.

وتعرف نسبة الأشغال على أنها النسبة المئوية للغرف التي بيعت لليلة الواحدة خلال فترة

محددة ويمكن احتساب نسب الإشغال وفقا لمعادلة الآتية:

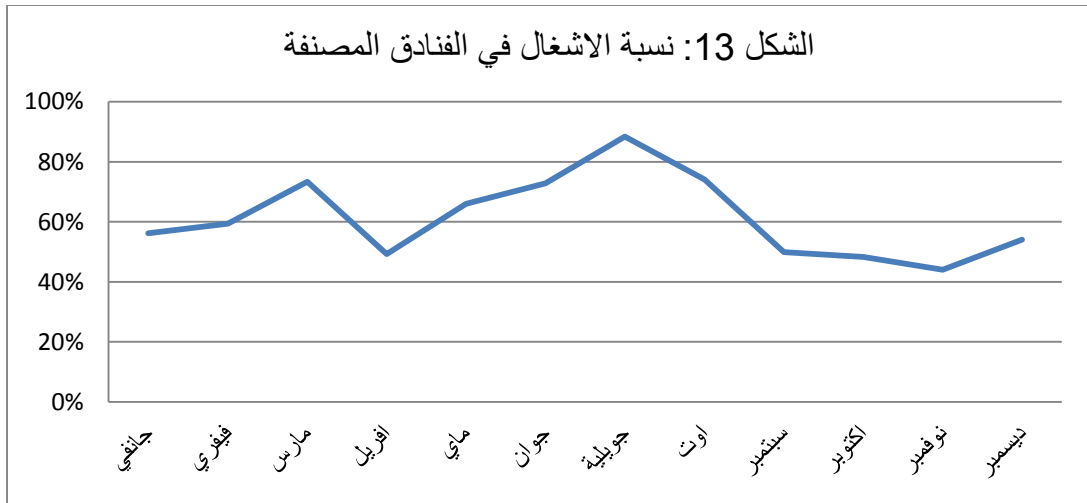
$$\text{نسبة الانشغال} = \text{نسبة الأسرة المباعة} \times 100\%$$

عدد الأسرة المعروضة

الجدول 22: نسبة الأشغال في الفنادق المصنفة حسب أشهر السنة :

نسبة الانشغال	الفنادق المصنفة		الأشهر
	عدد الأسرة المبيعة	عدد الأسرة المعروضة	
56%	4700	8359	جانفي
59%	4962	8359	فيفري
73%	6127	8359	مارس
49%	4119	8359	أفريل
66%	5500	8359	ماي
73%	6089	8359	جوان
88%	7390	8359	جويلية
74%	6189	8359	أوت
50%	4167	8359	سبتمبر
48%	4036	8359	أكتوبر
44%	3657	8359	نوفمبر
54%	4535	8359	ديسمبر

التحقيق الميداني 2013-2014

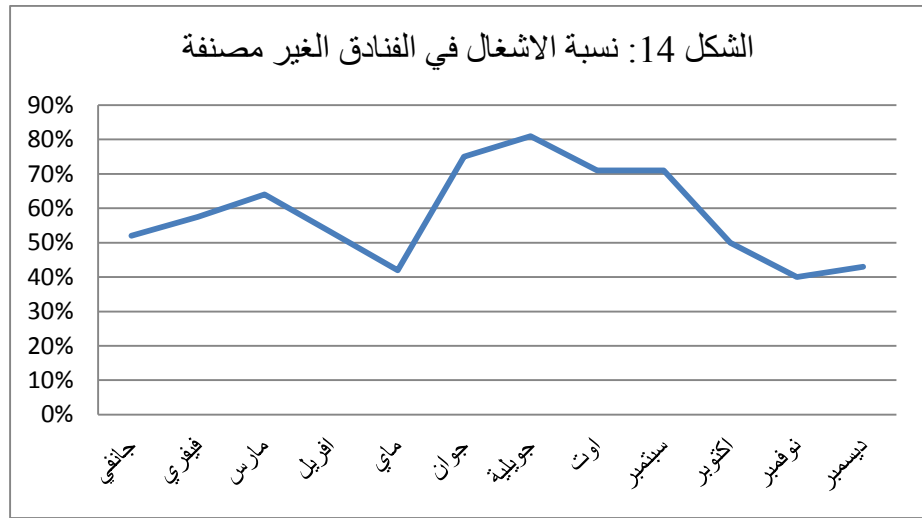


تتميز نسبة الإشغال في الفنادق المصنفة بنشاط دائم يقدر أدناه في شهر نوفمبر بنسبة 44 % كما يتميز هذا المؤشر بوجود ذروتين في شهر مارس بنسبة 73% وشهر أوت بنسبة 88% وهذا يعود إلى ارتباط الطلب السياح بالموسمية بمعنى يزداد في فصل الصيف ويتناقص مع فصل الشتاء ، كما يرتبط بأوقات العطل المدفوعة التي تكون تقريبا في مختلف الوظائف صيفا ، وهذا ما يؤدي إلى تعبئة أكبر عدد من الغرف .

الجدول 23: نسبة الإشغال في الفنادق غير المصنفة حسب أشهر السنة

الأشهر	الفنادق الغير مصنفة		نسبة الإشغال
	عدد الأسرة المعروضة	عدد الأسرة المعروضة	
جانفي	1077	560	52%
فيفري	1077	619	57%
مارس	1077	690	64%
أفريل	1077	567	53%
ماي	1077	456	42%
جوان	1077	810	75%
جويلية	1077	875	81%
أوت	1077	765	71%
سبتمبر	1077	764	71%
أكتوبر	1077	543	50%
نوفمبر	1077	435	40%
ديسمبر	1077	459	43%

المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014

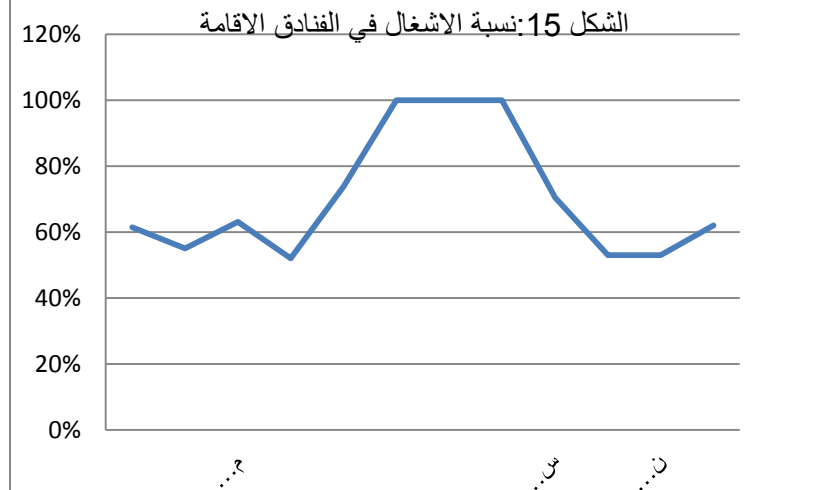


تتميز نسبة الإشغال في الفنادق الغير مصنفة بنشاط دائم لكن بنسب قليلة مقارنة بالمصنفة وتقدر أدنى نسبة في شهر نوفمبر ب 40% وفي شهر ماي بنسبة 42 % وديسمبر بنسبة 43% كما يتميز هذا المؤشر بوجود ذروتين في شهر جوان بنسبة 53% وشهر أوت بنسبة 81% كما نسبة الإشغال تحافظ على نفس الوتيرة في شهري أوت وسبتمبر بنسبة 71 % وهذا يعود إلى الموسمية أيضا ارتباطا بمعنى زيادة الطلب في فصل الصيف تكون كبيرة

لدرجة أنها تمس الفنادق المصنفة وغير المصنفة بالرغم من نقص كبير في مستوى الخدمات القاعدية والكمالية. كما أن هذه الفنادق تتعامل مع شريحة معينة من المجتمع .

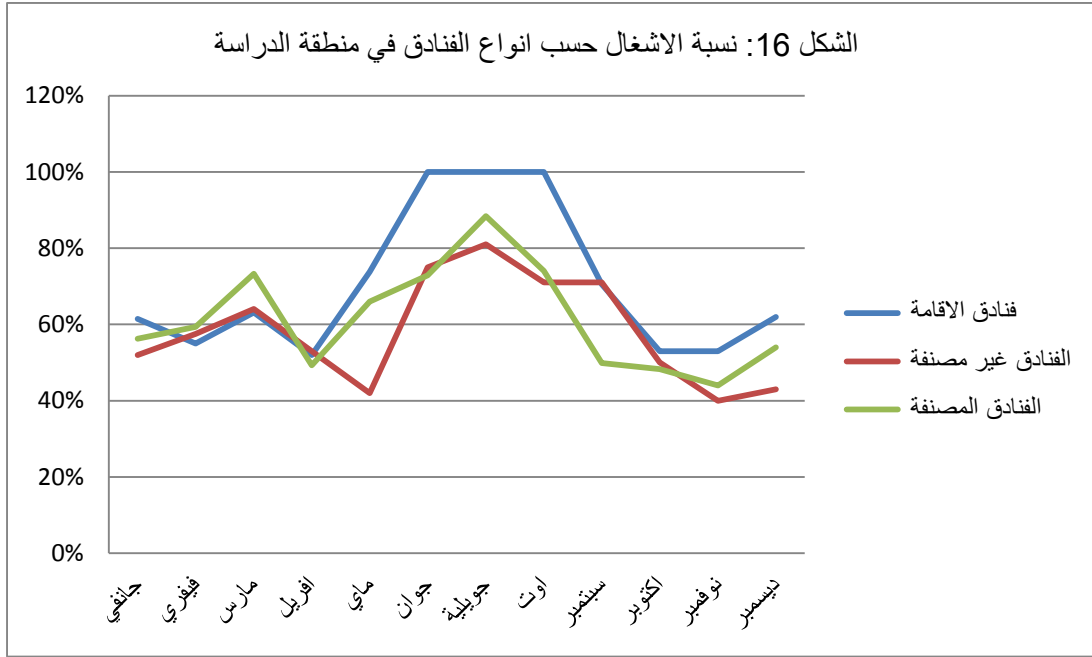
الجدول 24:نسبة الأشغال في الفنادق الإقامة حسب أشهر السنة

الأشهر	فنادق الإقامة		نسبة الإشغال
	عدد الأسرة المعروضة	عدد الأسرة المطلوبة	
جانفي	122	75	61%
فيفري	122	67	55%
مارس	122	77	63%
أفريل	122	64	52%
ماي	122	90	74%
جوان	122	122	100%
جويلية	122	122	100%
أوت	122	122	100%
سبتمبر	122	86	70%
أكتوبر	122	65	53%
نوفمبر	122	65	53%
ديسمبر	122	76	62%



من خلال الجدول يتضح أن نسبة الإشغال في الفنادق الإقامة تتميز بنشاط كثيف يصل إلى تعبئة كلية في فصول الصيف جوانجويلية وأوت بنسبة 100% وكما أن أقل نسبة أشغال كانت في شهر نوفمبر بنسبة 53% أي مايعادل النصف وهذه النسبة لم تصل إليها الفنادق غير

المصنفة أو حتى المصنفة ، وهذا يعود إلي الموسمية ، كما أن هذا النوع من الفنادق يؤجر لمدة طويلة مما يتعامل مع الطلبة والموظفين الأجانب بإيجار يتجدد اسبوعيا .



التحقيق الميداني 2013-2014

4- الإيرادات المالية للفنادق المصنفة :

إن عائدات الفندق مرتبطة بعاملين هما نسبة الأشغال ومستوى الأسعار فمن خلال هذين المؤشرين استطعنا أن نحسبه بأنفسنا نظرا لاعتباره طابو خاص بالنسبة لكل الجزائريين وأصحاب المؤسسات الفندقية على وجه الخصوص .

- الجدول 25 :الإيرادات المالية النظرية للفنادق المصنفة :

أنواع الغرف وأسعارها	الفنادق 5 نجوم	فنادق 4 نجوم	فنادق 3 نجوم	فنادق 2 نجوم	فنادق نجمة
عدد الغرف المنفردة	122	155	215	254	517
متوسط سعرها دج	15600	8960	6210	5192.5	3788
ايراداتها دج	190320.0	138880.0	133515.0	131889.5	1958396
عدد الغرف المزدوجة	522	228	303	309	640
متوسط سعرها دج	18600	11660	8340	6675	5016
ايراداتها دج	970920.0	265848.0	252702.0	206257.5	3210240
عدد الاجنحة	89	81	122	428	410
متوسط سعرها دج	30000	17900	12510	8900	6575
إيراداتها دج	267000.0	1467800	1526220	3809200	2695750
إيرادات الشهرية دج	42847200.0	165452400	161651700	215720100	235913580
إيرادات سنوية دج	514.166.400.00	198.542880.00	193.982.040.00	258.864.120.00	283.117.896.00

المصدر :التحقيق الميداني 2013-2014 + المديرية العامة للضرائب

تعد الفنادق ذات 5 نجوم الأكثر دخلا ماليا والأكثر دعما لميزان المدفوعات والضرائب مقارنة بالفنادق الأخرى المصنفة ، إذ تقدر عائداتها الشهرية 4 مليار دينار جزائري وب 51.4 مليار دينار جزائري سنويا بقيمة 5 أضعاف من قيمة مداخيل 4 و3 نجوم ، بينما تسجل فنادق نجمتين ونجمة واحدة أيضا مداخيل معتبرة تقدر ب 2.83 مليار ، وهذا يعود إلى عددها الأكثر مقارنة ب 4 و3 نجوم .

5-العمالة في الفنادق:

إن صناعة الفنادق لا تشبه أي صناعة أخرى فهي تشكل تجميعاً معقداً للخدمات: النقل، الإيواء، الترفيه، فتميز بإعطاء أهمية قصوى للعنصر البشري لأن نجاح إدارة الفندق يعتمد على المورد البشري وعلى نوعيته وقدراته وتأهيله لذا تتطلب ثقافة الأداء والخدمة بفرض الرقابة الدقيقة والفعالة على نواحي النشاط السائد بداية بالنظام المحاسبي، والعمل على تكوين نوع محترف من العمالة في مختلف الخدمات الأخرى.

إن تقديم الخدمة في الفندق هو إنتاج غير ملموس ويرتبط بتفاعل مع العنصر البشري بالدرجة الأولى، كما أن الفنادق العالمية المعروفة كالهوليداي أو الشيراتون أو الهلتون أو الحياة ريجنسي والموفن مبيك يتميز التوظيف بهم باستخدام الكفاءات العالمية التي تتميز بخصوصيات تتطلب الدقة والوضوح الشديدين، بحيث أن المترشح في مجال العمل في الفندق لا بد أن يتميز ببعض الصفات التي من بينها: سرعة التكيف مع البلد ومع الفندق ومع الزبائن، القدرة على الاندماج، الاستقلالية، روح الفريق، المبادرة، التواجد والحضور، الصرامة، انفتاح الذهن، المصداقية والأمانة أما مسؤوليته.

وكما يجب أن يتحكم في لغة البلد أو على الأقل باللغة الانجليزية وأن يكون على دراية بعادات وتقاليد وأسلوب حياة الأفراد وثقافة البلد المعني بالسلسلة.

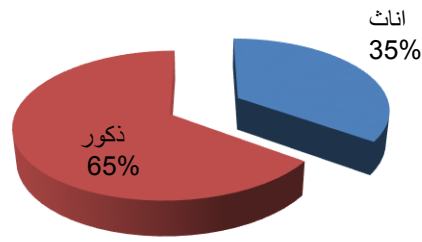
ويمر المرشحون على عدة اختبارات قبل التوظيف مثل الاختبارات النفسية، الكتابية، والحوارية... الخ، وبهدف معرفة ما مدى مطابقة هذه المعايير الوظيفية قمنا بإسقاط ذلك على منطقة الدراسة.

6-1 مساهمة الفنادق في امتصاص البطالة حسب الجنس :

الجدول 26 : العمالة في الفنادق حسب الجنس :

النسبة	المجموع	العمالة		الأصناف
		الذكور	الإناث	
35%	900	310	590	فنادق 5 نجوم
14%	346	117	229	فنادق 4 نجوم
13%	333	113	220	فنادق 3 نجوم
17%	444	158	286	فنادق نجمتين
16%	398	142	256	فنادق نجمة
4%	96	38	58	فنادق دون تصنيف
1%	28	12	16	فنادق الإقامة
100%	2545	890	1655	المجموع
		35%	65%	النسبة

الشكل 17: العمالة في الفنادق حسب الجنس



من خلال الجدول يتضح أن القطاع الفندقية بكل أصنافه يوظف حوالي 2545 موظف تمثل نسبة الإناث 35% بينما الذكور بنسبة 65% وبالتالي هذا القطاع يوظف الذكور أكثر من الإناث، وذلك لتعدد الخدمات التي يمكن أن توظف الرجال أكثر من النساء مثل توفير الأمن والحراسة الليلية، الصيانة، السياقة، المطبخ... الخ، وتنقسم العمالة في الفندق الى قسمين حسب الموسمية .

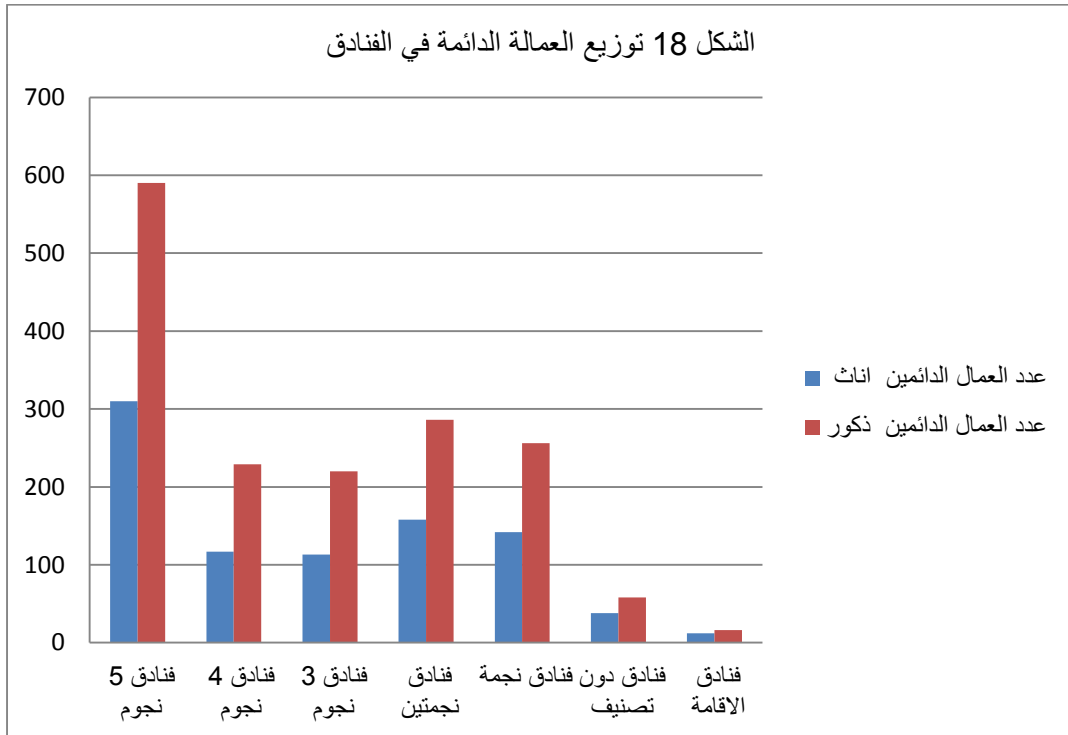
6-2 مساهمة الفنادق في امتصاص البطالة حسب الموسمية :

أ- العمالة الدائمة: يتميز العمل في الفنادق بعمال دائمين أي مثبتين، يكون عملهم بشكل دائم ومتواصل خلال السنة، وعمال موسمييين أي مؤقتين مرتبطين بعدد

الزبائن ، وبالتالي الزيادة في عدد الزبائن تؤدي إلى الاستعانة بعمال أكثر لسد احتياجاتهم وتقديم الخدمة لهم بأحسن صورة
الجدول 27 :العمالة الدائمة في الفنادق

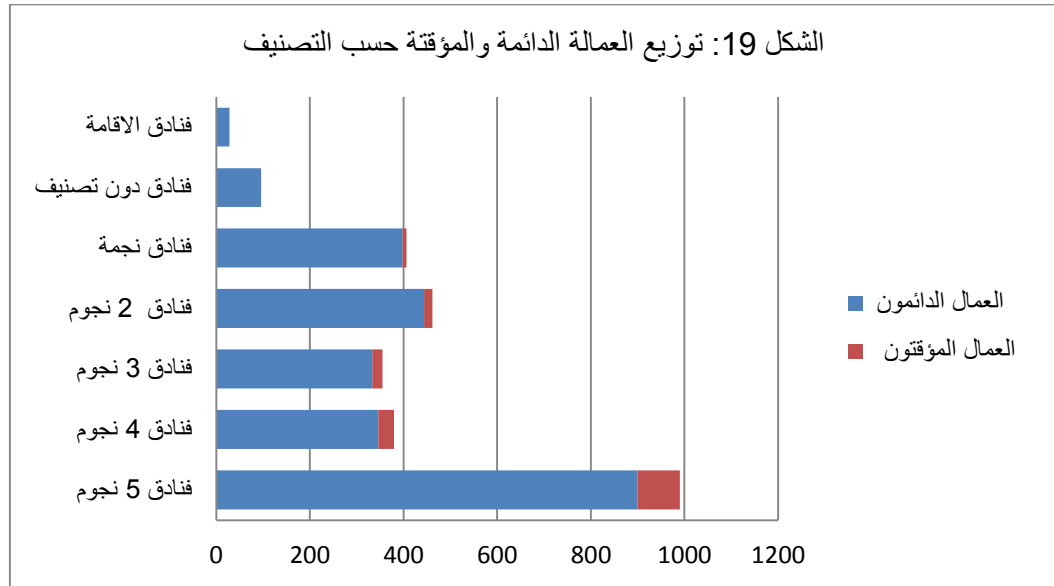
أنواع الفنادق	عددتها	نسبتها	عدد العمال إناث	النسبة	عدد العمال ذكور	النسبة	المجموع	النسبة
فنادق 5 نجوم	3	4%	310	35%	590	36%	900	35%
فنادق 4 نجوم	5	6%	117	13%	229	14%	346	14%
فنادق 3 نجوم	9	11%	113	13%	220	13%	333	13%
فنادق نجمتين	12	15%	158	18%	286	17%	444	17%
فنادق نجمة	28	35%	142	16%	256	15%	398	16%
فنادق دون تصنيف	19	23%	38	4%	58	4%	96	4%
فنادق الإقامة	5	6%	12	1%	16	1%	28	1%
المجموع	81	100%	890	100%	1655	100%	2545	100%
النسبة %				35%		65%		

المصدر : التحقيق الميداني 2013-2014



الجدول 28: العمالة المؤقتة في الفنادق حسب المواسم :

النسبة	المجموع الكلي	عدد العمال المؤقتين		تصنيف الفنادق
		الذكور	الإناث	
9%	90	56	34	فنادق 5 ★
9%	34	21	13	فنادق 4 ★
6%	22	15	7	فنادق 3 ★
5%	18	13	5	فنادق ★★
2%	8	5	3	فنادق ★
				فنادق دون تصنيف
				فنادق الإقامة
6%	172	110	62	مجموع المؤقتين
	6%	6%	7%	نسبة المؤقتين
100%	2717	1765	952	المجموع الكلي للعمال



من خلال الجدول يتضح أن الفنادق المصنفة هي الأكثر توظيفاً سواء بالنسبة للعمال الدائمين أو المؤقتين على وجه الخصوص ، ففنادق 5 نجوم توظف حوالي 35 % من مجموع العمال ، وهذه النسبة تمثل ضعف ما يوظفه مجموع الفنادق ذات 4 و3 و2 نجوم بالإجمال، وهذا يتناسب طردياً مع حجم الخدمات المقدمة والمتاحة بها ، كما أن الفنادق غير مصنفة والإقامة لا تقدمان فرص عمل كبيرة وبصفة دائمة، ولا علاقة للموسمية أو عدد الزبائن بزيادة العمالة المؤقتة فنجد أنهما الوحيدان اللذان لا يحتاجان إلى عمال مؤقتين ، نظراً لعدم توفر خدمات

إضافية عن خدمة النوم فقط ، فالمطلوب هو عون استقبال ، محاسب ، عون أمن ، وعون نظافة .

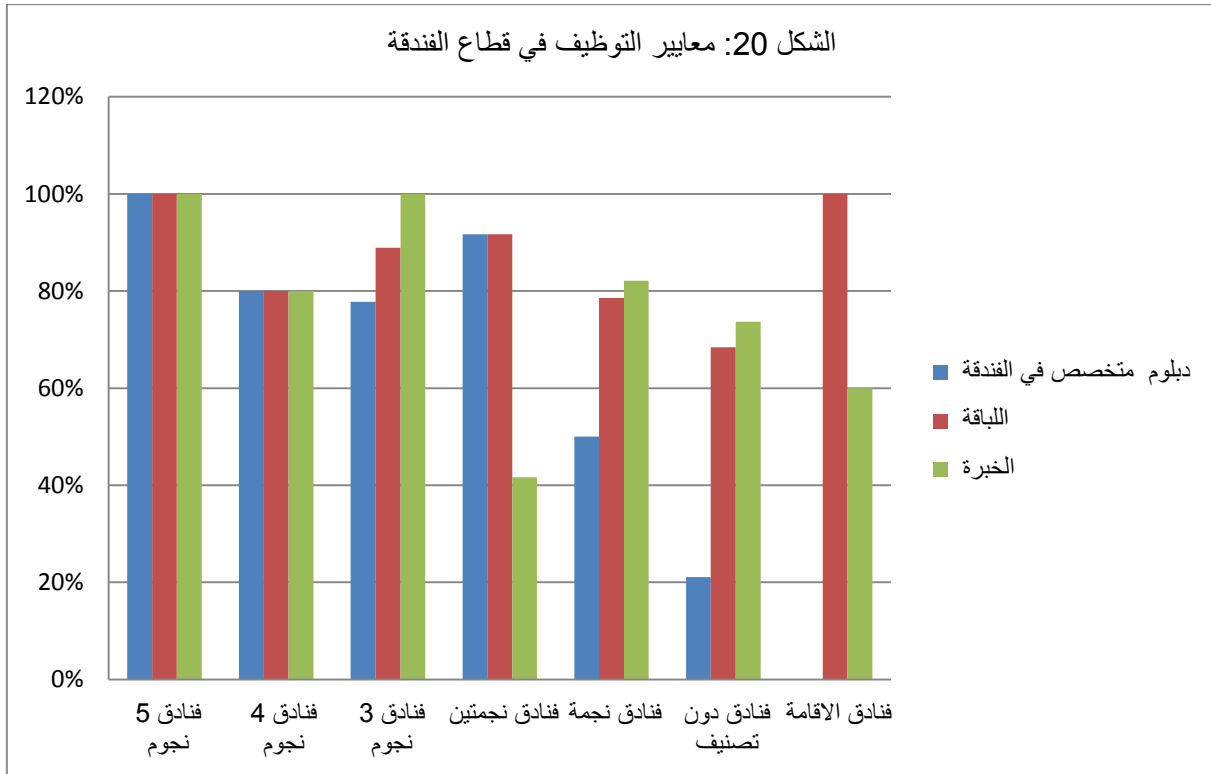
7- معايير التوظيف في المؤسسات الفندقية :

يتعلق التوظيف في الفنادق بمجموعة من المعايير تختلف من صنف لآخر فالبعض منها متطلب ومعقد والبعض الآخر على عكسه تماما ، وهذا مرتبط أساسا بنوع وتصنيف الفندق فكلما زادت نجوم الفندق وانتمائه إلى السلسلة العالمية كلما كثرت وتعقدت معايير التوظيف به .

الجدول 29 : معايير التوظيف المعتمدة في الفنادق العينة

الخبرة في المجال	اللياقة واللباقة		دبلوم متخصص في الفندقية		عدد الفنادق	انواع الفنادق
	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
100%	3	100%	3	100%	3	فنادق 5 نجوم
80%	4	80%	4	80%	4	فنادق 4 نجوم
100%	9	89%	8	78%	7	فنادق 3 نجوم
42%	5	92%	11	92%	11	فنادق نجمتين
82%	23	79%	22	50%	14	فنادق نجمة
74%	14	68%	13	21%	4	فنادق دون تصنيف
60%	3	100%	5	0%	0	فنادق الاقامة
75%	61	81%	66	53%	43	المجموع

المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014

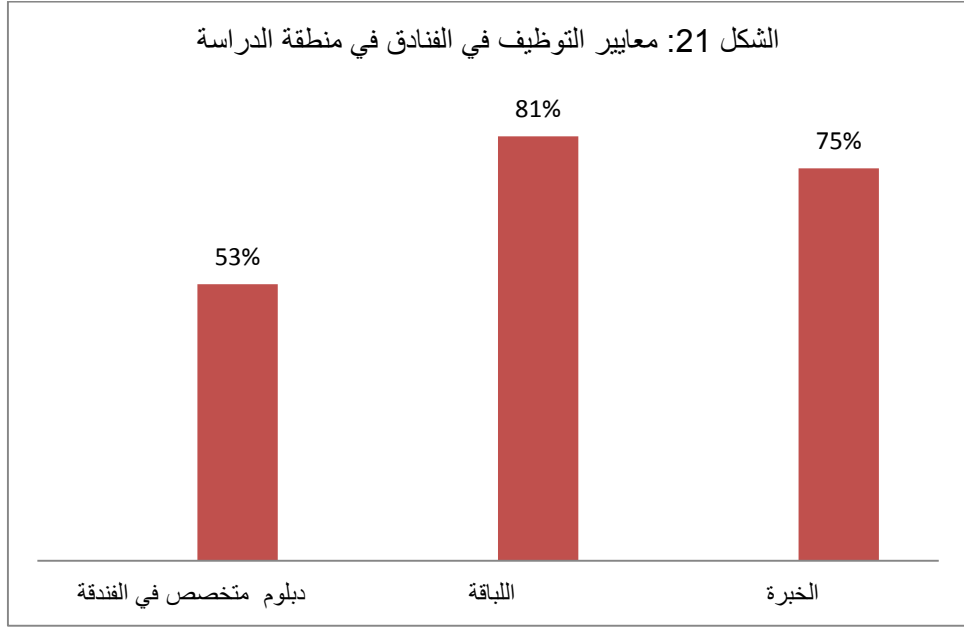


من خلال الجدول والشكل يتضح أن المعايير المعتمدة من (دبلوم وشهادة في الفنادق ، والحضور الفيزيائي المتمثلة في اللياقة واللباقة ، إضافة الى الخبرة) متساوية في الفنادق المصنفة ذات 5 و4 نجوم وبالتالي هناك ضرورة لتكامل وتفاعل هذه المقومات ، وهذا منطقي لأنها تتعامل مع زبائن من الدرجة الأولى من أصحاب شركات ، رجال الأعمال أسلاك في الدولة من وزراء ، دبلوماسيين...وكما تعتبر هذه الفنادق أحد الممثلين لفروع السلاسل العالمية بمعنى عدم وجود فوارق بين شيراتون في وهران أو مصر أو فرنسا بمعنى جودة العمالة.

بينما فنادق 3 نجوم فتعتمد على معيار الخبرة بصورة أكبر بمعنى مدى ممارسة العامل لهذه الوظيفة وتمكنه من الإحاطة بجميع الجوانب الظاهرة والخفية لهذه المهنة سواء المتعلقة بالزبون أو صاحب الفندق .

أما الفنادق غير المصنفة فالدبلوم والشهادة لا تقتصر على الفنادق فقط فيمكن توظيف خريجين جامعيين من تخصصات أخرى كالاقتصاد والتسيير، والإعلام الآلي ، اللغات...وهذا بهدف أعمال محددة مرتبطة بحساب العائدات السنوية والضرائب والمصاريف من حيث التجهيز

بينما فنادق الإقامة فتركز على معيارين هما الخبرة والحضور بمعنى صورة عمال الواجهة بمعنى التركيز على حفر الانطباع الأول للزبون ، كما أن نوعية الوظائف الموجودة مرتبطة بالاستقبال والحراسة لتوفير الأمن في الفندق .



من خلال الشكل نستنتج أن معايير التوظيف في الفنادق العينة تهتم أكثر باللباقة والحضور بنسبة 81% تليها الخبرة بنسبة 75% بمعنى مدى قابلية التواصل مع الزبون وهذا حرصا من صاحب الفندق على استقطاب الزبائن من جهة ومحاولة إرضائهم من جهة كما يرون أن نوع العمالة المطلوبة لا بد أن تتمتع بقدر من المهارات المكتسبة وضرورة سرعة قراءة ما يطلبه ويريده الزبون وهذا في نظرهم وليد الخبرة ، كما يميلون لتوظيف العنصر النسوي لأنه يتمتع بقدر من الصبر والتفاني مقارنة بالرجال ، بالرغم من عزوف بعض العاملات عن الاستمرار في هذا المجال نظرا لعدم ثقافة المجتمع بأهمية هذه المهنة ، أما بالنسبة لمعيار الدبلوم في الفندقية فيمثل نسبة 53%، فمن خلال التحقيق نجد أن بعض الفنادق يركزون على الشهادات المرتبطة بالمطبخ العالمي ، كما توجد قابلية التوظيف واستقطاب لكل الشهادات الجامعية الأخرى كاللغات الأجنبية، الترجمة ، التسويق ، متخصصين في علوم الاقتصاد والتسيير وحتى الحقوق .

إن الاستثمار في العنصر البشري صار أكثر من ضرورة، مثله مثل الاستثمار في الهياكل القاعدية السياحية، والجزائر تدرك حتما هذه الضرورة الملحة، ويتجلى ذلك من خلال قيام القائمين على القطاع بإنشاء: مدارس عليا ومعاهد للتكوين السياحي والفندقي والتي نذكر منها:

8- مراكز التكوين في الفندقة على الصعيد الوطني :

1 - مركزي التكوين المهني بوهران وقسنطينة :

يعتبر أول عمل قامت به الدولة الجزائرية في ميدان التكوين السياحي، وكان ذلك سنة 1966¹⁰، فيساهم كل منهما في تكوين 100 طالب سنويا، وقد كان يضم المعهدين عدة تخصصات منها: الإدارة الفندقية، طبّاخين وعمال المطاعم والمقاهي والحانات السياحية، فنون ومناهج الطبخ.

2 -معهد التكوين ببو سعادة وتيزي وزو :بدأ التكوين فيهما سنة 1970، من أجل تلبية حاجات الفنادق والمركبات السياحية الضخمة.

3 -المعهد العالي للفندقة بالجزائر العاصمة:تم إنشاؤه سنة 1976، وقد حددت أهداف هذه المؤسسات التكوينية بما يلي:

- التكفل بالتكوين الأولي لمختلف المستويات.

- تحسين وإعادة تأهيل المستخدمين في القطاع معتبرين تكاليف التكوين كعبء وليس كاستثمار، من أجل تحسين أداء التسيير تعول الجزائر على تكوين إطارات وكوادر في القطاع السياحي.

لكن وبالرغم من كل ما قامت بها الجزائر لتحسين التكوين السياحي، إلا أن ذلك يبقى بعيدا عن حاجة السوق الجزائرية لتلك الأيدي الماهرة والمدربة، والسبب يرجع إلى عدة أسباب عوامادية، وأخرى بشرية، والتي يمكن نذكر منها ما يلي:

أ-الصعوبات المادية :

- قدم الهياكل المادية.

- قدم وعدم تناسب الوسائل البيداغوجية للمناهج المعاصرة الدولية .

¹⁰Bilan du développement du secteur touristique Ministère du tourisme (1962.77) p67..

بالصعوبات البشرية: تتمثل فيما يلي

- غياب سياسة تكوين المكونين.

- غياب هيئة ووصاية مرتبطة بالمراقبة والمتابعة الجادة .

كل هذه الظروف مجتمعة أدت إلى التأثير السلبي على نوعية التكوين ا لسياحي في الجزائر،وعليه كشف وزير السياحة والصناعات التقليدية عن خريطة تكوين وطنية انبثقت عن مخطط التنمية السياحية لآفاق 2030، تركز على تثمين الموارد البشرية للارتقاء بمهن وحرفة السياحة إلى مقاييس دولية وتحضير الجزائر لاقتحام السوق السياحية العالمية .

لذا تسعى المؤسسة السياحية الجزائرية إلى إعادة النظر في سياستها التكوينية بإعطاء مصداقية واهتمام أكثر للعنصر البشري، من أجل تبوء مكانة تؤهلها لكي تكون قطبا فاعلا فيظل ما يعيشه العالم من تحولات على جميع الأصعدة، وهذا لا يكون إلا من خلال الزيادة والتنوع في فروع التكوين والاستفادة من خبرات الدول الصديقة والجارة،ومن أجل هذا هناك عدة مبادرات أقدم المسؤولون في هذا القطاع في الجزائر على القيام بإجراءات إيجابية للنهوض بقطاع التكوين السياحي من خلال :

- تحويل الطبيعة القانونية للمركز الوطني للتكوين في السياحة، والمكون من ثلاثة معاهد بكل من تيزي وزو، و بوسعادة والجزائر العاصمة، من مؤسسة ذات طابع تجاري وصناعي إلى مؤسسة عمومية ذات طابع إداري بثلاث مستويات هي:

المدرسة الوطنية العليا للسياحة بمستوى عال الجزائر العاصمة.

المعهد الوطني للتقنيات الفندقية والسياحية بمستوى تقني سامي بتيزي وزو.

مركز الفندقية والسياحة بمستوى تقني من الدرجة الثالثة ببوسعادة .

كما سعت الى إلحاق المدرسة الوطنية العليا للسياحة بالمنظومة الجامعية، وإضفاء الوصاية البيداغوجية عليها ، وإلحاق المعهد الوطني للتقنيات الفندقية والسياحية بتيزي وزو، بقطاع التكوين المهني.

-إيفاد وتلقي بعثات من وإلى الجزائر للتكوين السياحي للاستفادة من الخبرات الدولية.

وعليه وعموما يمكن القول بأن مازال هناك فراغ كبي رفي مجال التكوين السياحي في الجزائر بالنظر إلى عدد المتخرجين من جهة،ولغياب ثقافة سياحية لدى المجتمع

الجزائري، وهذا ما يلاحظ جليا من خلال الخدمات المقدمة سواء تعلق الأمر بالفنادق أو المطاعم المصنفة والغير المصنفة، وحتى لدى عناصر التسيير الإداري لقطاع السياحة في الجزائر .

9- أجور العمال :

ترتبط أجور العمال في الفندق بساعات العمل ،نوع الفندق ونوع الخدمات المقدمة به والموسمية بمعنى زيادة أجورهم مرتبط بنسبة اشغال الفندق .

الجدول 30: معدل الأجر الأقصى والأدنى في الفنادق العينة

معدل الاجور		التصنيف
الأجر الأدنى دج	الأجر الأقصى دج	
23660	71000	فنادق 5 نجوم
18800	58400	فنادق 4 نجوم
18889	56110	فنادق 3 نجوم
18333	52790	فنادق نجمتين
17589	37079	فنادق نجمة
17184	26000	فنادق دون تصنيف
17200	27200	فنادق الإقامة

المصدر : التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول يتضح أن أكبر نسبة أجور سواء الحد الأدنى أو الأقصى موجود على مستوى فنادق 5 نجوم إذ يصل إلى 71000 دينار جزائري ، وهذا الأجر خاص بالإطارات بمعنى المسييرين ومسئولي فروع الخدمة ، أما الأجر الأدنى فيمس عمال التنظيف والبيضاة والصيانة .

كما أن الأجر الأدنى في فنادق 5 نجوم يقارب الأجر الأقصى في الفنادق غير المصنفة وفنادق الإقامة ، بينما هناك تقارب في الأجر الأدنى الذي يساوي الأجر القاعدي في الجزائر والأجر الأقصى في الفنادق ذات 4 و3 و2 نجوم ، كما هناك نقص في الأجر الأدنى عن المستوى القاعدي بحوالي 1000 دج في الفنادق غير المصنفة والإقامة .

وبالتالي نستنتج أن الفنادق المصنفة خاصة من صنف 5 نجوم أكثر استقطابا لليد العاملة وتوفيرا للعمل على مختلف المستويات وأكثر أجورا سواء على مستوى الأجر الأدنى أو الأقصى وهذا مرتبط بعائداتها المالية ومستوى وأسعار الخدمات .

خاتمة الفصل :

نستنتج من خلال ما سبق أن المؤسسات الفندقية تنقسم إلى 3 مجموعات من ناحية الوضعية القانونية يمثل فيها القطاع الخاص النسبة الأكبر بلا منازع ، وتتميز بتقديم خدمات قاعدية وأخرى كمالية ، فنجد أن الفنادق المصنفة من صنف 5 و4 و3 نجوم تتميز بتقديم خدمات نوعية أحسن مما هو عليه في الفنادق الأخرى المصنفة ذات نجمتين أو نجمة التي تعاني من عدة نقائص لدرجة التساؤل كيف تمّ الحصول على هذه النجوم ؟ وهذا ما يفسره بعض المسيرين والمالكين للفنادق أن التصنيف يمنح حسب رخصة البناء المقدمة منذ البداية ، دون المراقبة الدورية للجان المكلفة بذلك ، كما أن هناك تسهيلات كثيرة لبعض المالكين ورجال الأعمال مثل الجليلي مهري أو الشريف عثمان مقارنة بالملاك العاديين والمستثمرين المبتدئين ، بينما السلطات المحلية من مديرية السياحة والصناعة التقليدية ومديرية الضرائب لا ترى ذلك على الإطلاق وإنما خبرة هؤلاء رجال الأعمال وإمكاناتهم المادية الضخمة تؤهلهم الى الاستفادة من التسهيلات والقروض والعقارات والتسريع في عمليات البناء والتهيئة .

كما تعتبر المؤسسات الفندقية من القطاعات التي يمكن أن يعول عليها في امتصاص البطالة وتوفير فرص التشغيل للمكوّنين وغير ذلك ، كما أن مداخيلها الشهرية والسنوية يمكن أن تدعم ميزان المدفوعات من خلال الضرائب .

كما يتّضح أن بعض الفنادق المصنفة من صنف نجمة أو نجمتين أو حتى غير المصنفة قيمة الأجور الممنوحة العمال ضئيلة بحيث لا تعتبر حافزا يستقطبهما إنما عامل تنفير .

وبالنظر إلى المعايير المعتمدة في التوظيف نجد نقص على مستوى العمال المكوّنين من حيث الشهادة أو الخبرة ، وهذا ما تسعى السلطات الوطنية إلى تطوير وانشاء مدارس ومعاهد محترفة تخرج متخصصين في إدارة الفنادق وتهيئتهم لمواقع تطوير هذه الصناعة .

طبّأخين عالميين ماهرين ، وتقنيين سامين في الأعلام الآلي الصيانة والتركييب ، إضافة إلى تكوين مهندسي ديكور الفنادق والصالات العامة... الخ. ترتبط حاليا المدرسة العليا للفندقة بالكليات والجامعات التي أصبحت تمنح درجات في إدارة الفنادق، مُزوّدة بمدارس مهنية تلقى بها فصول في أعمال المطاعم والوظائف الفندقية .

الفصل الثالث

مقدمة الفصل:

تعد وهران فضاء عاصمي ساحلي لما تتمتع به بمزايا ومقومات جغرافية وتاريخية وطبيعية واقتصادية ، تجعل منها مقصدا سياحيا في جميع فصول العام بتلبيتها لمعظم الأهداف والأغراض التي ينشدها السائح.

السائح الذي غالبا ما يتوجّه إلى المؤسسات الفندقية للإقامة بها طول مدة رحلته المتعددة الأسباب ، لذا تسعى المؤسسات الفندقية المستقبلية لهم إلى إثبات وجودها في العصر الحالي وذلك من خلال تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات الضيوف ، وذلك محافظة على الزبائن التقليديين (الموجودين أصلا) ، والنّطلع إلى زبائن محتملين وبعيدين المدى ، وهو ما يمكن اعتباره المفتاح الأساسي الذي تدخل منه المؤسسات الفندقية إلى بيئة الأعمال التي تتسم بسرعة التغيير، فلقد أصبح لزاما على الإدارات الفندقية البحث بشئى الوسائل والاستراتيجيات عن التميز في الأداء للوصول إلى مستويات متقدمة من رضا الضيوف والسياح ، والحفاظ على نسبة كبيرة من الزبائن وتحقيق أكبر قدر من المبيعات وزيادة الأرباح .

إضافة إلى أنّ التوجه الحالي للجزائر من خلال المخططات والاستراتيجيات الوطنية كالمخطط الوطني لتهيئة الإقليم ، والمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية بمجلداته الست التي من بينها: أقطاب الامتياز السياحية POT ، وقرى الامتياز السياحية VTE ، يعطي ويولي أهمية بالغة لوهران كونها مركز القطب الشمالي الغربي ، الذي يعدّ أحد أقطاب الامتياز السياحية السبعة المعول عليها ، إضافة إلى إنشاء قرى إمتياز سياحية بها على اعتبار أنها أول تجربة للجزائر في مجال السياحة ، وبالتالي المنشآت المبرجة في القطب الشمالي الغربي هي الأكبر طاقة في كل الاقطاب بقدرة ايواء تقدر ب 10146² سرير ، منها 7990 سرير مخصصة لوهران مستقبلا على المدى القريب والبعيد ، كلها تسعى إلى تعزيز القطاع السياحي بها ممّا سينعكس على زيادة التجهيزات الفندقية في العدد والنوعية ، وذلك استنادا على مخطط السياحة النوعية (PQT) الذي يركّز على تطوير العرض السياحي وترقيته لزيادة الجاذبية

¹ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 المجلد 3 ص 64

² نفس المرجع المجلد 4 ص 16

والتنافسية الجوارية والعالمية عن طريق التكوين العالي والانفتاح على تكنولوجيات الاعلام والاتصال تماشيا مع التوجهات السياحية العالمية الجديدة .

المبحث الأول: مواصفات وتصنيفات الزبائن

إن المؤسسات الفندقية تقدم خدمات عديدة ومتنوعة ، أصبحت في تطور دائم ومستمر استجابة لمتطلبات الحياة العصرية لذا فهي لم تعد تكتفي بتقديم الإيواء (النوم) ، الطعام والشراب ، وإنما تجاوزت ذلك بكثير وأصبحت تطمح لما هو أبعد وأرقى ، لذا فهي تتعامل مع زبائن متنوعين ومختلفين وذلك حسب احتياجاتهم ومقاصدهم ، فقد علق في أذهان الناس واعتقاداتهم أن من يقصد الفندق أولئك الناس الغرباء عن المدينة فقط ، بينما في وقتنا الراهن اختلف الأمر كلياً .

لذا أصبحت تختلط المفاهيم والمعايير للفرقة بين الزبون والسائح ، نظراً للتغيرات الحاصلة في مجال الفنادق إذ أصبحت صناعة الفنادق رائدة تستجيب وتقدم خدمات حتى للسكان المحليين ، فالزبون بصفة عامة هو كل شخص مهما كانت صفته ومهما كانت جنسيته يحتاج خدمة ما ويطلبها من الفندق ويتعامل معهم لقاء أجر محدد، لذا يعتبر السائح من ضمن الزبائن ، لكن لانعتبر كل زبون سائحا ، فتعاريفالسائح متنوعة ومتعددة تختلف من دولة لأخرى وأصبحت تتطور مع تغير وتطور معطيات الوقت .

1-تعريف السائح :

تعددت وتنوعت التعاريف الخاصة بالسائح لذا نطرح دوما السؤال من هو السائح؟ ماهي الشروط التي يجب أن يستوفىها السائح وما أنواع السياح ؟

أ- حسب المعايير الدولية :

في هذا الصدد قامت لجنة الخبراء الإحصائيين التابعة لعصبة الأمم عام 1937م آنذاك بتعريف السائح بأنه: " كل شخص يزور بلدا غير البلد التي اعتاد الإقامة فيها لمدة لا تقل عن 24 ساعة¹ ."

¹ سعيد محمد المصري، 1998، ا دراة الفنادق، مؤسسة شباب الجامعة مصر ، ص 11

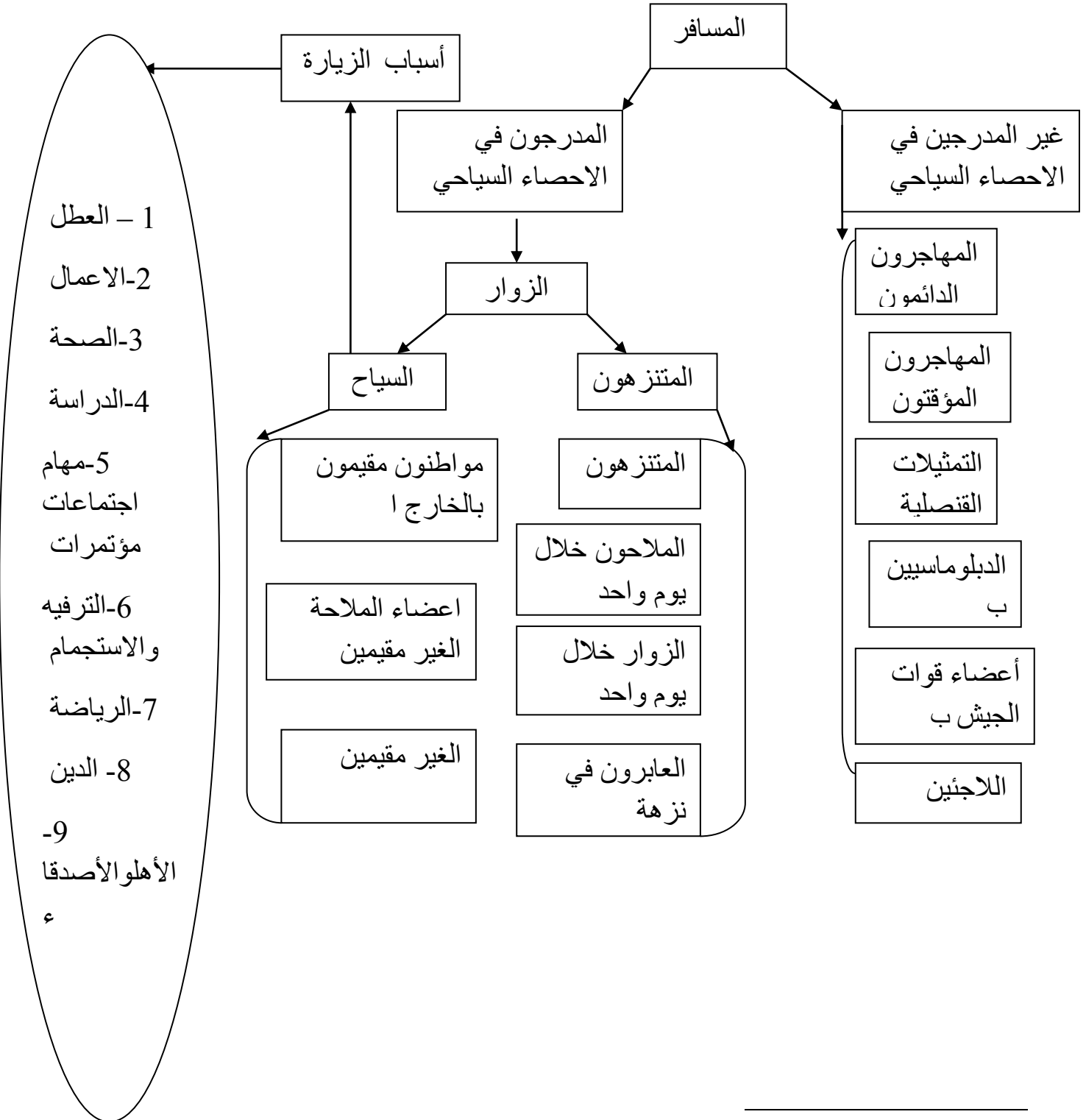
أمّا المنظمة العالمية للسياحة عام 1963 تعتبر السائح كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره 24 ساعة على الأقل بحيث يقوم بمجموعة من الأنشطة لسدّ حاجياته ، وذلك من أجل حضور ندوات ومؤتمرات علمية ،سياسية ، ثقافية ،من أجل قضاء العطل الراحة والاستجمام ، وقد تبع هذا التعريف ، تعريف آخر لمنظمة السياحة الدولية التابعة للأمم المتّحدة عام 1973 بحيث ترى أن السائح : " كل شخص يقيم خارج موطنه المعتاد لفترة تزيد على أربع 24 ساعة ، على أن لا تتحول هذه الإقامة إلى إقامة دائمة".¹

فالتعريف الأوّالصاد رعن المنظمة العالمية للسياحة عام 1963 هو الأكثر استخداما وتداولاً إلى حدّالآن في الإحصاءات السياحية من خلال جمع البيانات ، وتوثيقها بالنسبة لغالبية دول العالم .

وبالتالي نستنتج ممّا سبق أن السائح هو كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره 24 ساعة على الأقل من أجل أسباب محددة ومختلفة من شخص لآخر .

¹ يسري دعيس ، 2003 ، صناعة السياحة بين النظرية والتطبيق ، الملتقى المصري للإبداع والتنمية بمصر ص 162

- مخطط يوضح تصنيف المسافرين حسب المنظمة العالمية للسياحة¹:

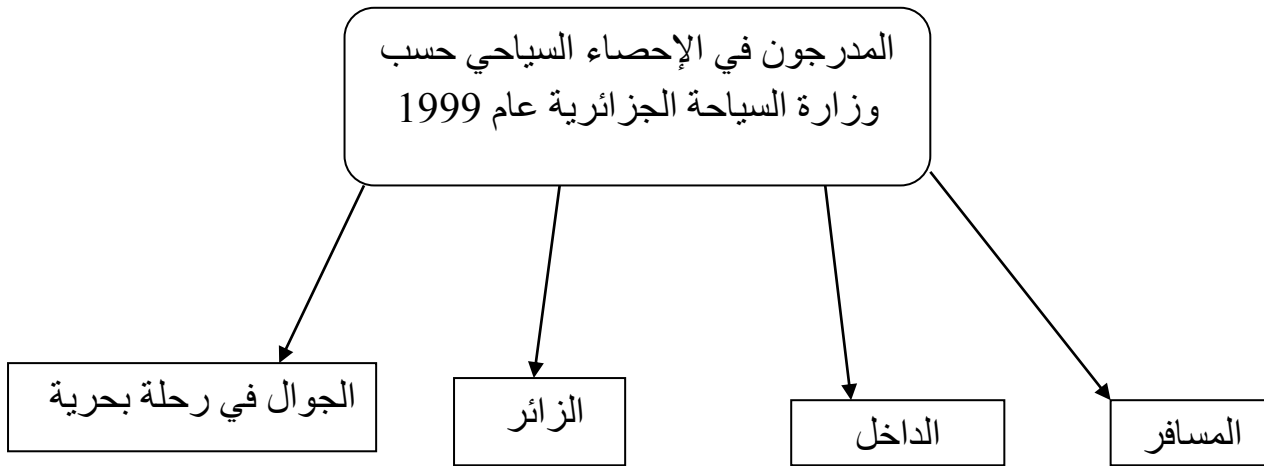


¹ المنظمة العالمية للتجارة سنة 1964

أ: فرق الملاحة البحرية والجوية الذين يقومون بالإصلاح ويتوقفون في بلد ما ويستخدمون وسائل إيوائه
ب: منتقلون من أجل وظيفتهم

ب - حسب القانون الجزائري :

إن التعريف الجزائري للسائح لا يختلف عن تعريف المنظمة العالمية للسياحة فهو مستوحى من تعريفها ، مع إضافة بعض المفاهيم الخاصة التي حددتها وزارة السياحة عام 1999 والتي سنوضحها في المخطط التالي :¹



الداخل : هو كل مسافر تطوُّ أقدامه الجزائر (التراب الوطني) .

المسافر : هو كل شخص يدخل التراب الوطني مهما كانت أسبابه ودوافعه ومهما كانت جنسيته ومكان إقامته ، باستثناء السواح في نزهة أو رحلة بحرية لمدة قصيرة .

الجوال في رحلة بحرية : كل شخص يدخل الحدود البحرية الجزائرية ويغادرها في نفس السفينة أو الباخرة التي دخل بها ، ويقوم بها طول مدة إقامته .

الزائر : هو كل شخص يدخل ولا يمارس نشاطا مأجورا ويشمل هذا التعريف كل من :

❖ السائح: هو زائر مؤقت ولفترة محددة أقلها 24 ساعة لأسباب ودوافع مختلفة منها المتعة والترفيه ، زيارة الأهل والأقارب ، قضاء العطلة ، الصحة ، الدراسة ، الدين ، الرياضة ، مهام وأعمال ، أشغال متنوعة .

¹وزارة السياحة عام 1999

❖ غير المقيم : هو السائح ، الجوال ، المسافر العابر للجزائر ، باستثناء المتجولين في إطار النزهة البحرية .

❖ المقيم : هو المسافر باستثناء غير المقيمين والسواح في رحلة بحرية فكل الجزائريين يعتبرون مقيمين بما فيهم المقيمين في الخارج .

من خلال هذا التعريف ومقارنته مع تعريف المنظمة العالمية للسياحة ، نجد أنّ الجزائر تبنت نفس التعريف غير أن الاختلاف يكمن أن الجزائر تعتبر كل الجزائريين مقيمين بما فيهم المهاجرين ، بينما أحكام المنظمة العالمية للسياحة تنص غير ذلك ، فالمهاجرين يعاملون غير المقيمين وهذا مايفسر إلى حدّ ما اختلاف إحصائيات السياحة في الجزائر ، كما يصنف السّياح إلى أنواع حسب جنسهم (ذكور ، إناث) ، حسب السنّ (أطفال ، شباب ، شيوخ) ، حسب الحدود الجغرافية فهناك سّياح محليّون وسّياح أجنب ، حسب العدد¹ (سياح في إطار رحلات جماعية أو فردية) ، مدة الإقامة ووقتها وموسميتها ، حسب الهدف والغاية، أنّ عدد السّياح في تزايد مستمر بحيث نمت حركة السياحة الدولية في العالم نموا كبيرا خاصة مع السّنوات العشر الأخيرة ، وقد ساهمت عدة عوامل في تحقيق ذلك ، من بينها ارتفاع مستوى الدخل خاصة في الدّول الصناعية التي تعد مصدرا رئيسيا للسياحة الدولية ، وتغير ظروف الإنتاج والعمل في هذه الدول ، وتمتع قوة العمل بوقت فراغ أكبر ثم التطورات التقنية في وسائل النقل والطيران بالتحديد ، وماصاحبه من انخفاض في التكاليف ثم التوسع في مجال السياحة الجماعية والطيران العارض ، مما جعل الرّحلات الطويلة في متناول يد فئات ذات الدّخل المتوسط ، كما تطوّرت العلاقات الاقتصادية والتجارية بين دول العالم.

2- تطور عدد السّياح في العالم وإنفاقهم:

الجدول 31: تطور عدد السياح عالميا وإنفاقهم منشورات المنظمة العالمية للسياحة 2010

السنوات	عدد السياح (مليون سائح)	الإنفاق (مليار دولار)
1950	25	2
1960	69	7
1970	166	18
1980	286	105

¹ محمد الخضري ، 1989التسويق السياحي ، مكتبة مدبولي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ص 41

267	459	1990
560	698	2000
1550	1018	2010

يُبين الجدول أنّ عدد السياح في تزايد من فترة لأخرى فعلى مدى سبعة عقود من الزمن كان عددهم سنة 1950 يقدر بـ 25 مليون سائح، ليرتفع إلى حوالي 1018 مليون سائح سنة 2010، ليرشح إرتفاعهم مرة أخرى بنسبة 57.17% في سنة 2020 ليصل عددهم إلى حوالي 1.6 سائح.

ومن جهة أخرى كذلك نلاحظ أن الأموال التي ينفقها السياح في رحلاتهم متزايدة مع مرور الزمن ، حيث قدرت بـ 2 مليار سنة 1950، ثم تضاعفت بشكل كبير إلى 1550 مليار سنة 2010، كما يتوقع أن يرتفع هذا المبلغ إلى حوالي 2000 مليار سنة 2020، وذلك بنسبة نمو تقدر بـ 29.03% .

وهذا ما ينعكس على الناتج المحلي العالمي من جهة وخلق مناصب الشغل ، والتخفيف من شدة البطالة من جهة أخرى ، إضافة إلى إرساء معالم الأمن والسلام العالميين وتشجيع حوار الثقافات والأديان وتنمية حب الاكتشاف والتغيير والتجديد والمغامرة .

3-تطور حركة السياح الوافدين إلى الجزائر:

الجدول 32: حركة السياح الوافدين إلى الجزائر من مختلف بلدان العالم

القارات	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
إفريقيا	75652	121332	141073	172985	173222	171077	173567
آسيا	25678	21157	22051	31985	42123	58173	61234
أمريكا	4626	4949	6830	8117	9724	10271	11654
أوروبا	140844	157102	198230	227618	252553	270881	272670
الباسفيك	285	374	378	501	736	786	798

1290675	1231896	1159224	1001884	865157	861373	740975	جزائريين مقيمين بالخارج
1810598	1743084	1637582	1443090	1233719	1166287	988060	المجموع

الديوان الوطني للإحصائيات 2008

من خلال الجدول يتضح أن السياح يتوافدون إلى الجزائر من مختلف دول العالم ، وهم في تزايد مستمر من سنة لأخرى ليصل عددهم إلى 1.8 مليون سائح ، و بأعداد متفاوتة أكثرها الجزائريين المقيمين بالخارج ، وهذا نظرا للحنين الذي يقودهم لأرض الوطن ، زيارة الأهل والأقارب ، قضاء العطل ، الأعمال... الخ ، كما تسجل نسبة كبيرة على مستوى قارة أوروبا ، ثم إفريقيا وآسيا وآخرها من الباسفيك ، وتعود هذه النسب الأكبر الوافدة من أوروبا وإفريقيا نظرا لمجموعة من الأسباب : القرب الجغرافي ، العلاقات التاريخية للاتحادات القارية على المستوى الأفريقي ، الشراكة الأورومتوسطية عام 2002 ومدى انفتاح الجزائر في إطار دعم وتعزيز العلاقات و المبادلات الاقتصادية .

4 - دراسة حركة السياح العينة في منطقة الدراسة :

حاولت العديد من الدراسات تصنيف السياح إلى أنماط مختلفة ، حيث تختلف هذه الأصناف وفقا لعدة معايير إما حسب مدة إقامة السائح ، طبيعة الرحلة التي يقوم بها من حيث الشكل التنظيمي ، أو وفق الغرض من القيام بالرحلة السياحية ، أو جغرافيا بهذا الصدد تقسم السياحة حسب الموقع الجغرافي والحدود إلى¹ :
السياحة الخارجية (الدولية او العالمية) :وتشمل حركة السياح من أماكن إقامتهم الى مناطق خارج وطنهم لمدة لا تقل عن يوم .
السياحة الداخلية :تشمل حركة السياح المواطنين من مكان إقامتهم إلى أماكن أخرى داخل موطنهم لمدة لا تقل عن يوم كامل .
وحسب التحقيق الميداني الذي قمنا به توصلنا إلى بعض النتائج المتمثلة فيما يلي :
الجدول 33 :أنواع السياح الوافدين إلى منطقة الدراسة حسب الحدود الجغرافية :

¹ Chaissebourg fernand ,conseil économique et social ,édition pepot lagl ,1996, p133

4-1-1 في إطار الحدود الجغرافية :

النسبة	عدد السياح	حركة السياح
79%	48	داخل الوطن
21%	13	خارج الوطن
100%	61	المجموع

المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول والشكل يتضح أنه يوجد نوعان من السياح في منطقة الدراسة ، بحيث أنّ السياحة المحلية (الداخلية) تسجل أعلى نسبة ب 79% وهي أكبر ب 3 أضعاف من السياحة الدولية (الأجنبية) التي تمثل 21% ، وهذا يعود إلى إرتباط السياحة الأجنبية بـسياحة الأعمال بمعنى السياح الوافدين إلى وهران أكثرهم في اطار مهمات العمل.

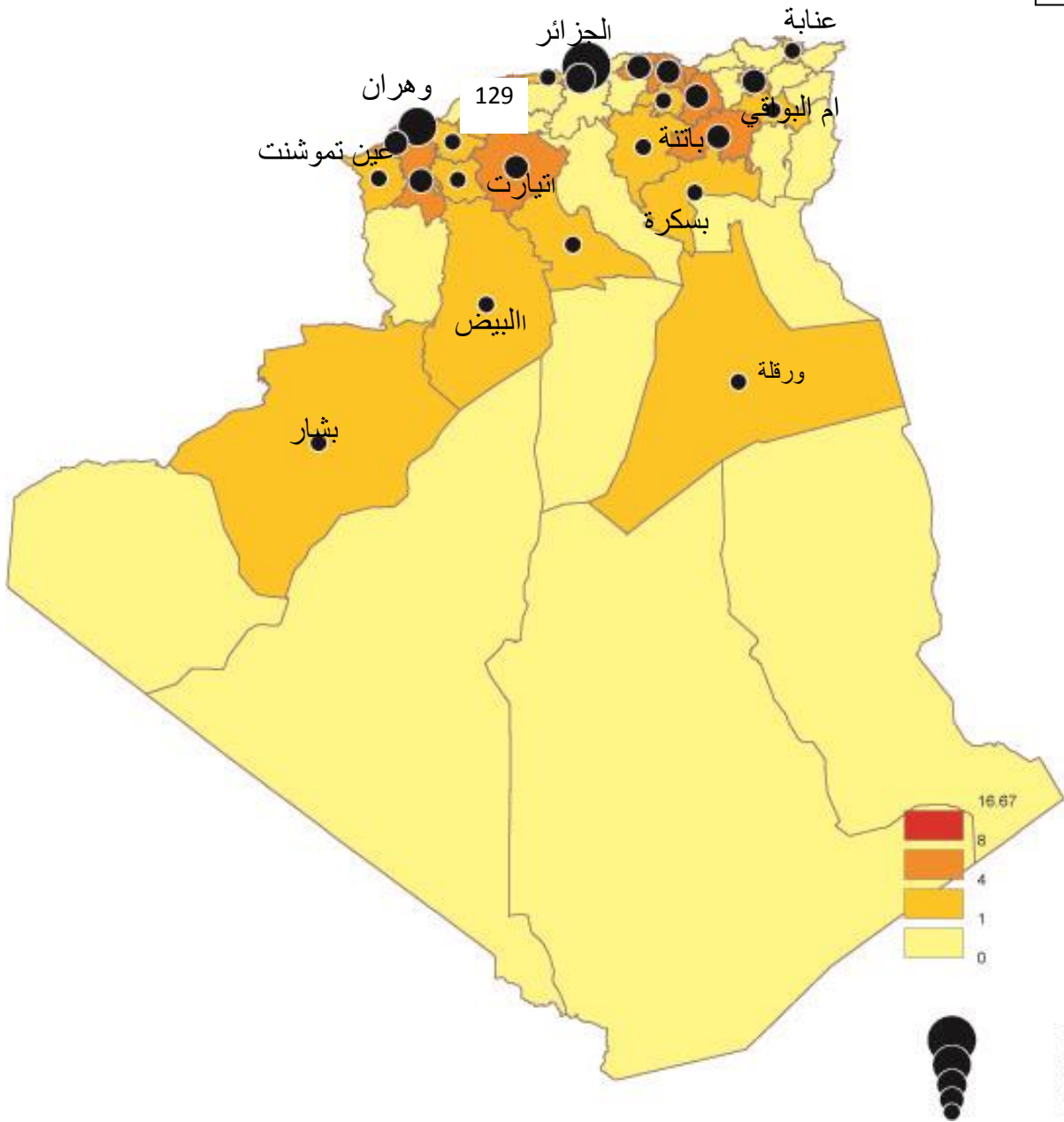
الجدول 34: السياحة الداخلية حسب ولايات الوطن

ولايات الوطن	عدد السياح	النسبة
الشلف	2	4%
الاغواط	1	2%
أم البواقي	1	2%
باتنة	2	4%
بجاية	2	4%
بسكرة	1	2%
بشار	1	2%
البلدية	3	6%
تلمسان	1	2%
تيارت	2	4%
تيزي وزو	2	4%
الجزائر	8	17%
سطيف	2	4%
سعيدة	1	2%
سيدي بلعباس	2	4%
عنابة	1	2%
قسنطينة	2	4%
مسيلة	1	2%
معسكر	1	2%
ورقلة	1	2%
وهران	5	10%
البيض	1	2%
برج بوعريريج	1	2%
تبيازة	1	2%
عين تموشنت	2	4%
غليزان	1	2%
المجموع	48	100%

المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول يتضح أن الزبائن يتوافدون إلى الفنادق من معظم ولايات الوطن ، بنسبة 90% زبائن سياح ، و 10% منهم زبائن من سكان الولاية بحيث يقيمون في الفندق مع عطلة نهاية الاسبوع احيانا أو يستخدمون خدمات الفندق من مقاهي ، مطاعم ، مسابح ، ملاهي وحانات بشكل أساسي ، وتسجل أعلى نسبة سياح من ولايات الوسط بنسبة 33% في صدارتها العاصمة بنسبة 17% ، ثم ولايات الاقليم الغربي بنسبة 28%، تليهم ولايات الاقليم الشرقي بنسبة 18% وفي مؤخرة الترتيب ولايات الاقليم الجنوبي بنسبة 6% ، ويعود ذلك إلى سياحة الأعمال نظرا للعلاقة الموجودة بين العاصمة ، وهران باعتبارها عاصمة الاقليم الغربي حيث هناك اتصال وتواصل دائم بين المديرية الفرعية الموجودة على مستوى الولاية والوزارات الموجودة على مستوى العاصمة ، إضافة إلى النشاط المكثف الذي تعرفه تجارة الجملة والتجزئة في مختلف المنتجات والسلع وهذا نظرا للموقع الاستراتيجي لوهران وسهولة الوصول اليها باعتبارها عنصر فعال في نظام شبكات النقل على اختلاف أنواعها ، وكذا التركيبة المنفتحة لسكان وهران بسهولة التعايش والتعاطي مع كل سكان الولايات الأخرى .

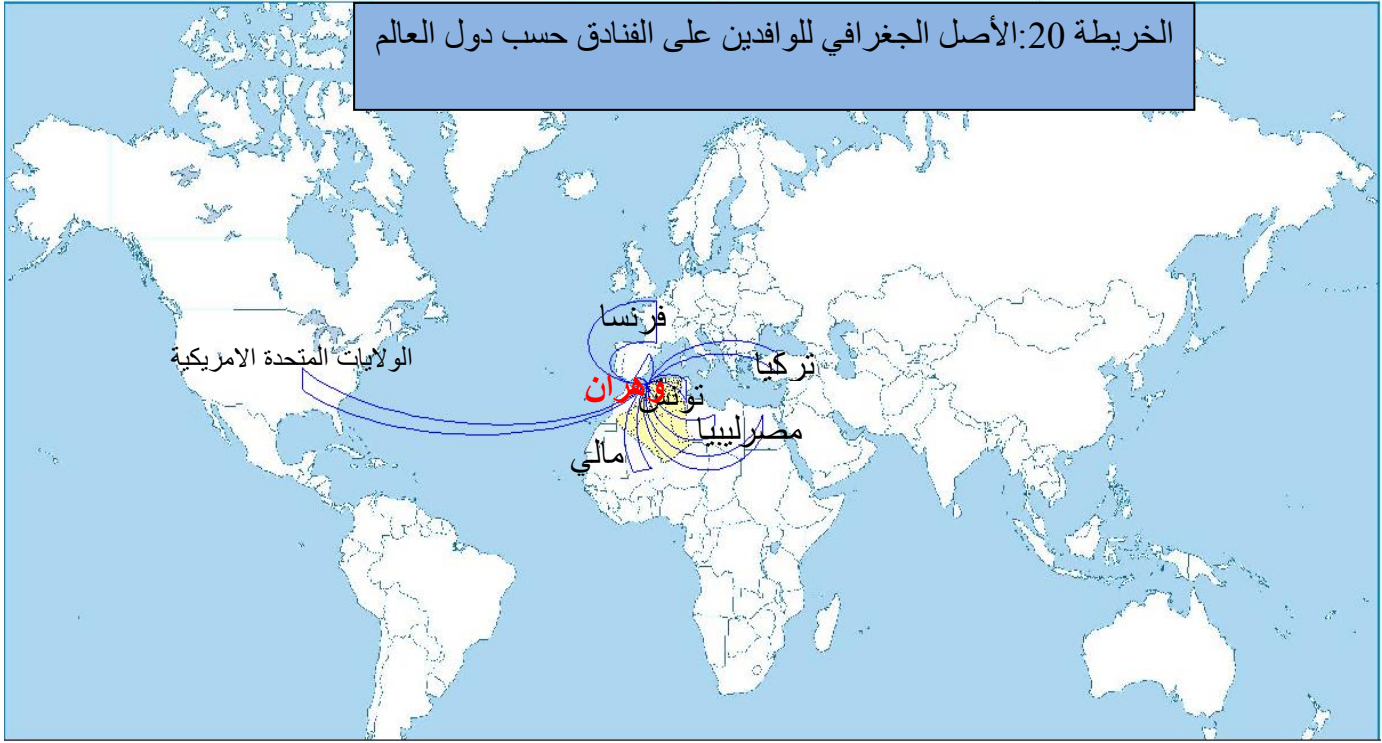
الخريطة 19: لأصل الجغرافي للوافدين العينة على الفندق حسب ولايات الوطن



الجدول 35: السياحة الخارجية في منطقة الدراسة (بلدان العالم)

الدول	عدد السياح	النسبة
تونس	1	8%
ليبيا	1	8%
مالي	1	8%
مصر	1	6%
فرنسا	4	31%
اسبانيا	3	23%
تركيا	1	8%
الولايات المتحدة الامريكية	1	8%
المجموع	13	100%

التحقيق الميداني: 2013-2014



المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال معطيات الجدول والخريطة يتضح أن أعلى نسبة سياح وافدين إلى الفنادق من الضفة المتوسطية الشمالية بنسبة 62% في صادراتها فرنسا بنسبة 31% تليها إسبانيا بنسبة 23% وفي الأخير تركيا بنسبة 8%، وذلك نظرا للبعد التاريخي وتواجدها في وهران في فترات تاريخية ماضية، إضافة إلى البعد الجغرافي المتمثل في قرب المسافة التي تنعكس على انخفاض تكلفة السفر إضافة إلى العلاقات الاقتصادية التجارية والثقافية بين الجزائر على مستوى وهران وهذه الدول، والتسهيلات التي تضعها وكالات الأسفار في تنظيم الرحلات الجماعية، بينما يسجل عدد السياح القادمين من دول القارة الأفريقية نسبة 30% بنسب متساوية 9% بين كل من تونس، مالي وليبيا باستثناء مصر التي تسجل 6%، وهذه نسب قليلة مقارنة بدول الضفة المتوسطية الشمالية، في حال ما إذا كان عامل القرب الجغرافي السبب الرئيسي، وإنما يعود ذلك إلى ضعف العلاقات الاقتصادية وانعدام خطط تنمية اقتصادية مشتركة بين هذه الدول وطغيان الاعتبارات السياسية على مختلف المجالات الأخرى، كما يسجل السياح الوافدون

من القارة الامريكية بالتحديد من الولايات المتحدة الامريكية نسبة 8% وهذا أيضا مرتبط بسياحة الاعمال في اطار العلاقات الاقتصادية .

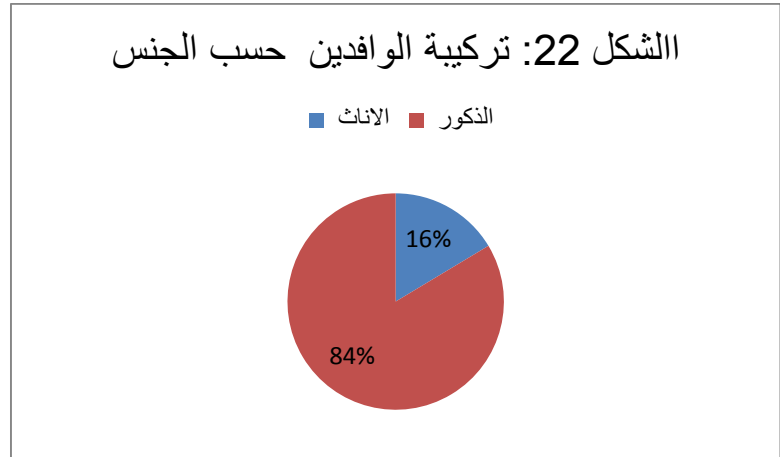
2-1-4 حسب الجنس :

الجدول 36 : الوافدين للفندق حسب الجنس

الاناث	الذكور	أنواع الفنادق
1	10	فنادق 5 نجوم
1	6	فنادق 4 نجوم
1	11	فنادق 3 نجوم
1	5	فنادق نجمتين
4	6	فنادق نجمة
	7	فنادق غير المصنفة
2	6	فنادق الإقامة
10	51	المجموع
16%	84%	النسبة

المصدر التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول يتضح أن عدد الزبائن الذكور أكثر من الاناث ب5 أضعاف وكلها تقريبا في اطار العمل، كما أن الفنادق المصنفة أكثر مقصدا من طرف العنصر الأنثوي مقارنة بغير المصنفة، ويعود ذلك إلى : البحث دوما على مستوى خدمات مناسبة تليق باحتياجاتهم، كما أن خصوصيات وتقاليد المجتمع الجزائري تختلف عن المجتمعات العربية الأخرى كلبنان وتونس أو الأوروبية المنفتحة، فتقاليد المجتمع الجزائري لاتيح للمرأة حرية التنقل لمسافات أطول والمبيت خارج المنزل والبقاء في الفنادق لمدة وأيام أكثر .



3-1-4- التركيبة السوسيو مهنية للزبائن :

تعبر التركيبة السوسيو مهنية عن الاطار والحيز الذي يشغله الفرد في المجتمع بمعنى المنصب الذي يتقلده ونوع العمل الذي يمارسه ، وهذا المؤشر يعطي نظرة عن الفئة الشغيلة والفئة البطالة كما يعبر على نوع ومستوى الانتاجية .

الجدول 37: التركيبة السوسيو مهنية للوافدين

أنواع الفنادق	اطارات عليا	اطارات متوسطة	التّجار	الفنانين والرياضيين	رجال الاعمال	المتقاعدين	الحرفيين	المجموع
فنادق 5 نجوم	5		3	1	2			11
فنادق 4 نجوم	2		3		1			6
فنادق 3 نجوم	4	2	3		1			10
فنادق نجمتين	2	1	1	1		2	1	8
فنادق نجمة		4	2	3		2	1	12
فنادق بدون تصنيف		5	3					8
فنادق الإقامة		3	2				1	6
المجموع	13	15	17	5	4	4	3	61
النسبة %	21	25	28	8	7	7	5	100

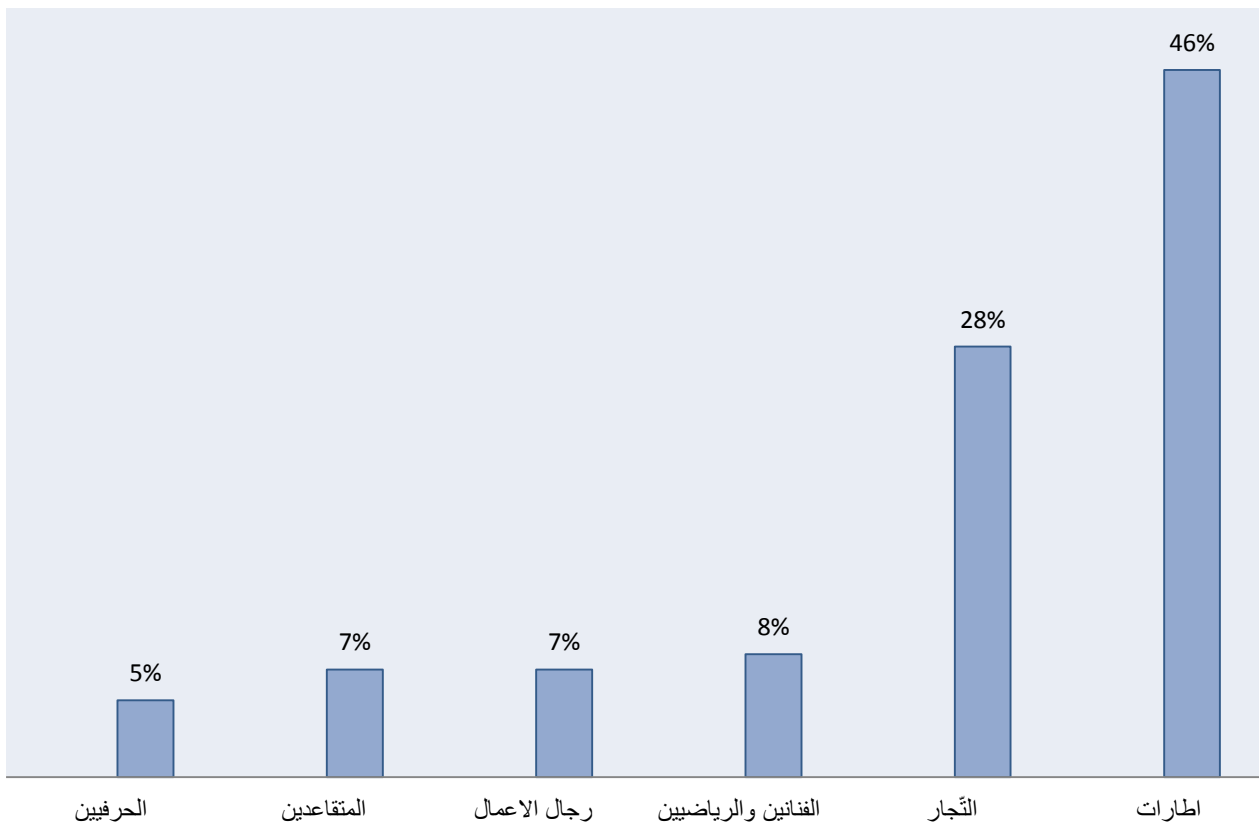
التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول نلاحظ أن فئة الاطارات تحتل الصدارة بنسبة 46% بنوعها العليا والمتوسطة¹، كما يتبين أن شريحة الاطارات العليا تتواجد على مستوى الفنادق المصنفة بداية من فنادق 5 نجوم إلى غاية نجمتين ، في حين أن شريحة الاطارات المتوسطة لها غياب تام في الفنادق المصنفة ذات 4 و5 نجوم وبداية تواجدها انطلاقا من الفنادق ذات 3 نجوم وباقي الأصناف الأخرى ، تليها فئة التجار بنسبة 28% المتواجدة في كل الأصناف دون استثناء وذلك نظرا لاختلاف أنواع التجار ومستوى تعاملاتهم (تجار الجملة وتجار التجزئة وبالتالي حسب رؤوس الأموال .) ، لنجد كل من الرياضيين والفنانين بنسبة 8% يتواجدون على مستوى الفنادق المصنفة ذات 5 نجوم ونجمتين ونجمة ، وهذا مرتبط بنوع الخدمات المقدمة بها ، وحسب أنواع الرياضيين والفنانين بمعنى درجة الاحترافية والشهرة ، ثم رجال الأعمال والمقصود برجال الأعمال هم أصحاب الشركات والمؤسسات والمنشآت ، اي اصحاب الاموال والنفوذ وهم يتواجدون على مستوى الفنادق المصنفة ذات 5 و4 و3 نجوم وهذا يتوافق مع متطلباتهم واحتياجاتهم بالمقارنة مع الخدمات التي تقدمها هذه الفنادق بمعنى

¹ الاطارات العليا: (الباحثين والاساتذة الجامعيين ، صحفيين محترفين ، مدراء ومفتشين واطارات متخصصة في المؤسسات العمومية كالسوناطراك ، الصحة ذات الدخل الكبير... الخ)
الاطارات المتوسطة: (الموظفين ذوي الدخل المتوسط من اساتذة ومعلمين في الاطوار ، محاسبين ، ممرضين)

توفر شروط وبيئة للعمل من اتكيت وبروتوكولات (انترنت ذات تدفق عال ، قاعات الاجتماع ،طعام متخصص ، حانات... الخ) ، أما المتقاعدين فنسبتهم 7 %يتواجدون على مستوى الفنادق المصنفة ذات نجمتين ونجمة وهذا مرتبط بنوع الخدمة وقدراتهم المالية ،بينما الحرفيون في نهاية الترتيب بنسبة 5 % يتواجدون على مستوى فنادق نجمتين ونجمة وفنادق الإقامة وذلك توافقا مع امكانياتهم المادية .

الشكل 23:التركيبة السوسيو مهنية للوافدين الى الفندق



4-1-4 أسباب ودوافع المجيء إلى المدينة :

الجدول 38: دوافع المجيء الى المدينة

أنواع الفنادق	العمل	السياحة والترفيه	خدمات عامة
فنادق 5 نجوم	11	3	
فنادق 4 نجوم	6	1	

	2	8	فنادق 3 نجوم
2	2	4	فنادق نجمتين
4	1	5	فنادق نجمة
2	1	3	فنادق غير المصنفة
1	2	2	فنادق الإقامة
9	12	39	المجموع
15%	20%	64%	النسبة

المصدر : التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول يتبين أن من أكبر أسباب القوم إلى وهران هو من أجل العمل إذ يسجل أكبر نسبة ب 64%، تليها السياحة والترفيه بنسبة 20% ، وفي الأخير من أجل خدمات عامة بنسبة 15%، وتعود النسبة الأكبر في أسباب المجيء إلى العمل نظرا لعدة عوامل :

- تمثل وهران قطب اقتصادي وصناعي بوجود الشركات الصناعية الكبرى ، المتوسطة والصغرى .



- تجمع المناطق الصناعية الكبرى في مجموعة من البلديات (السانية ، ارزيو ، بطيوة ، بئر الجير ، عين البيضاء)



Photograph: Hyflux

الصورة: المنطقة الصناعية بالسانية الصورة: المنطقة الصناعية ببطيوة



الصورة مركب المحروقات بارزيو

- وجود الميناء والمطار وبعض القنصليات على مستواها يزيد من جاذبيتها وتدفع الوافدين .



الصورة: ميناء وفنصلية وهران

- على اعتبار أنها ثاني عاصمة للوطن وأكبر مدينة في الاقليم الغربي من حيث الأنشطة والخدمات والسكان ، فهي تجذب الاستثمارات وكبار رجال الأعمال لتوظيف أموالهم في

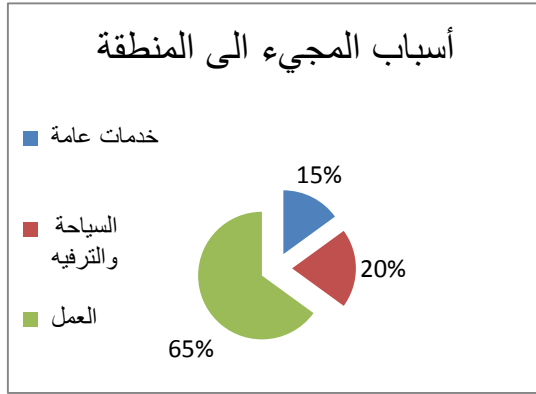
مختلف الأنشطة نظرا لقيمة الأرباح التي ستعود عليهم انطلاقا مميزات وخصائص هذه المدينة خاصة في الآونة الأخيرة .

- وجود مساحات زراعية مهمة ذات مردودية تتواجد على مستوى كل من بلديات مسرغين ، بوتليس ، وادي تليلات ، والمرسى الكبير .



الصورة : الأراضي الفلاحية.

- كما تسجل نسبة 20% للسياحة التي تتضاعف الى 4 مرات تقريبا في فصل الصيف مع العطل وأوقات الفراغ ، وهذا حسب نسب اشغال الفندق التي تصل ذروتها موسم الصيف من أجل السياحة الشاطئية والترفيهية ، أما النسبة الأخيرة 15% كانت من أجل الحصول على خدمات عامة مرتبطة بظروف وأشغال خاصة وظيفية يستدعي قضاءها المبيت في الفندق ، وهذا راجع إلى انفراد وهران بجملته من الخدمات لا توجد في الأقاليم المجاورة مثل: العلاج في المستشفيات المتخصصة كجراحة القلب ، الليزر ، السرطان ، طب العيون ، أو من أجل وثائق أوراق ادارية كالحصول على التأشيرة من القنصليات ، أو المشاركة في المسابقات الوطنية والجهوية في مختلف المجالات .

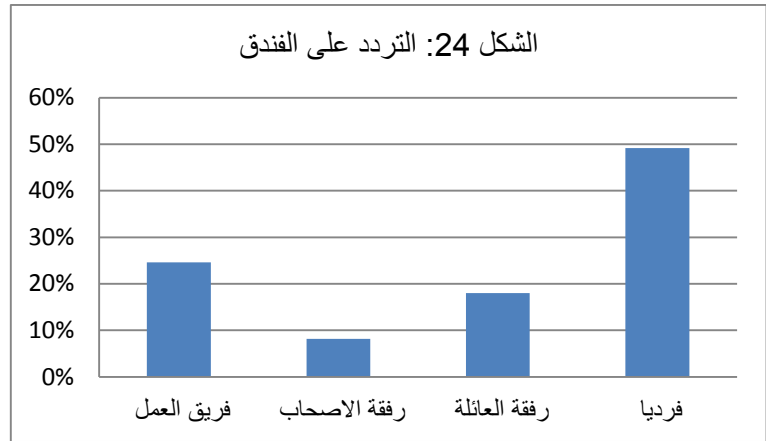


4-1-5 التردد على الفندق :

الجدول 39: التردد على الفندق حسب التحقيق الميداني 2013-2014

أنواع الفنادق	فرديا	رفقة العائلة	رفقة الأصحاب	فريق العمل
فنادق 5 نجوم	5			5
فنادق 4 نجوم	2			3
فنادق 3 نجوم	11			5
فنادق نجمتين	1	1	2	2
فنادق نجمة	4	3	3	
فنادق غير المصنفة	3	2		
فنادق الإقامة	4	5		
المجموع	30	11	5	15
النسبة	49%	18%	8%	25%

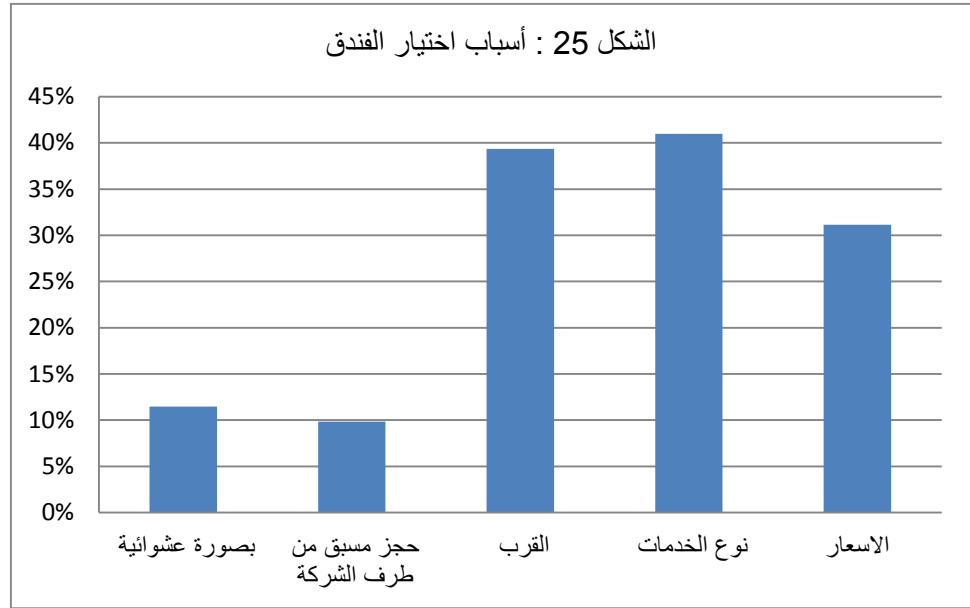
من خلال الجدول يتضح أنّ الزبائن يترددون على الفندق بصورة فردية بنسبة 49% وهي النسبة الأكبر مقارنة بالتردد رفقة فريق العمل التي تقدر 25% ، ثم رفقة العائلة والأصحاب بنسبة 26% ، وذلك نظرا لطغيان سياحة الأعمال التي تستدعي التواجد إما بصورة فردية أو رفقة فريق العمل ، إضافة إلى حرية وإمكانية التنقل ونقص التكاليف المتعلقة بالإيواء والنقل بصورة فردية مقارنة رفقة العائلة والأصحاب، كما أن التواجد بصورة فردية يتيح للزبون استخدام كل خدمات الفندق من ملهى وحانة وقاعات التدليك... الخ .



2-4 أسباب اختيار الفندق :

الجدول 40: اسباب اختيار الفندق

أنواع الفنادق	الأسعار	نوع الخدمات	القرب	حجز مسبق من طرف الشركة	بصورة عشوائية
فنادق 5 نجوم		5	3	3	
فنادق 4 نجوم	1	4	4	2	
فنادق 3 نجوم	1	5	5		
فنادق نجمتين	1	1	1		
فنادق نجمة	4	2	4		2
فنادق غير المصنفة	9	3	7		2
فنادق الإقامة	3	5		1	3
المجموع	19	25	24	6	7
النسبة	31%	41%	39%	10%	11%



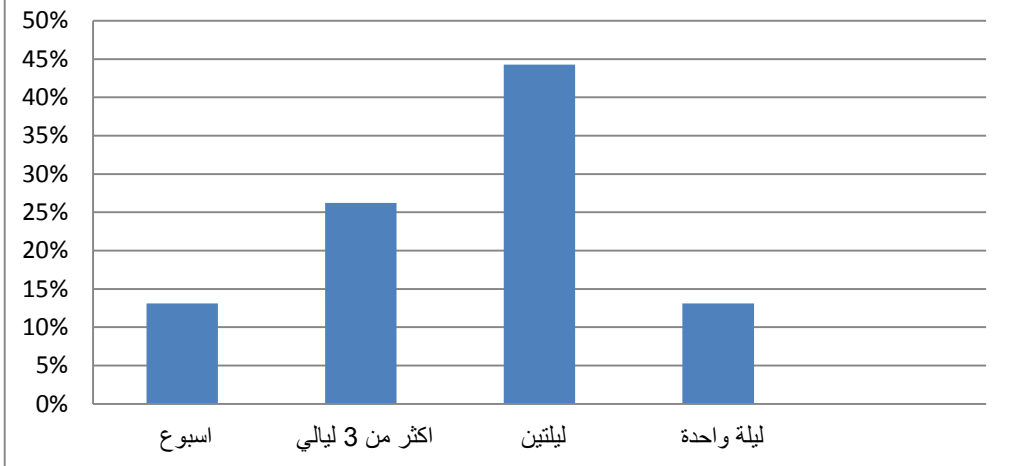
من خلال الجدول يتضح أنّ أسباب اختيار الفندق متعددة ، في مقدمتها نوع الخدمات الموجودة في الفندق بنسبة 41 %، والقرب الجغرافي من الخدمات التي يأتي من أجلها الوافدون الى وهران بنسبة 39% إضافة إلى الأسعار التي أيضا لها نسبة معتبرة 31% ، أما الحجز من طرف الشركة فيقدر بنسبة 10 %، والحجز من طرف الشركة متعلق بعوامل أخرى مهمة تتمثل في الأسعار ونوع الخدمات والقرب التي من شأنها ان تسهّل للعامل أو فريق العمل من أداء مهامهم على أكمل صورة ، فكثيرا من الفنادق العينة تعتمد على الربح الذي تمددهم به الدولة من الملتقيات التي تقوم بها الجامعات و كذا الاجتماعات والدورات التي تقوم بها المؤسسات الوطنية كالسوناطراك ،السونغاز... الخ ، والدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسات في الفندق ، هذا الدعم راجع الى أن الفنادق المصنفة ذات 5 نجوم المتمثلة في الشيراطون والمريديان هي ملكية ذات شراكة عمومية أجنبية .

3-4 مدة البقاء في الفندق :

الجدول 41: عدد الليالي في الفندق حسب الاصناف

المجموع	اكثر من اسبوع	اسبوع	اكثر من 3 ليالي	ليلتين	ليلة واحدة	انواع الفنادق
11		3	2	5	1	فنادق 5 نجوم
6			3	2	1	فنادق 4 نجوم
12		2	4	5	1	فنادق 3 نجوم
6		1	2	3		فنادق مجتمتين
11		1	1	6	3	فنادق نجمة
9			2	5	2	فنادق غير مصنفة
6	2	1	2	1		فنادق الإقامة
61	2	8	16	27	8	المجموع
100%	3%	13%	26%	44%	13%	النسبة

الشكل 26: مدة البقاء في الفندق



المصدر: التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول يتضح أن مدة الإقامة في الفندق التي تمثل النسبة الأكبر هي ليلتين بنسبة 44% تليها أكثر من 3 ليالي بنسبة 26% وهذا راجع أن الوافد إلى المنطقة بهدف سياحة الأعمال أو لطلب خدمات معينة يستدعي منه الإقامة لليتين ، يوم للراحة من أعباء ومشقة السفر ليبقى اليوم الآخر بأكمله لإنهاء أعماله وقضاء حاجياته التي أتى من أجلها ، كما أن في بعض الأحيان ولعدة أسباب تستدعي منه البقاء أكثر ، بإضافة ليلة أو ليلتين ، هذا مايفسر نسبة

26% لقضاء أكثر من 3 ليالي ، فقد تكون هناك مستجدات في العمل أو الارهاق الناتج عن العمل ، وأحيانا الرغبة في اكتشاف المدينة في حالة زيارة المدينة لأول مرة فيفضل الزبون إضافة ليلة أو ليلتين للراحة ، وأحيانا عرض تخفيضات في الفندق انطلاقا من الليلة الثانية وهكذا...، بينما الإقامة لمدة ليلة واحدة فهي تمثل نسبة 13% فأحيانا تكون وهران مجرد منطقة عبور ، وأحيانا يضطر القادم إلى وهران نظرا لعدم اتمام أعماله أو لظروف التعب أو الخوف من السفر ليلا والعودة إلى مدينته المبيت لتلك الليلة بينما أكثر من أسبوع فهي في آخر الترتيب 3 %، وهذه النسبة تتوافق مع السياحة من أجل المتعة الترفيه والاستكشاف وحتى زيارة المدن المجاورة. التسهيلات المقدمة من الفنادق

4-4 مدى رضا الزبائن :

إنّ دراسة تأثير الرضا و عدم الرضا الخاص بالزبائن، و كيفية قياسه متعلق بنوعية وأسعار المنتج الفندقي ، لأنه أشد ما يجذب الزبون أو يفره من الفندق و المدينة ، لذا تسعى كل المؤسسات الفندقية إلى تطوير منتجاتها ونيل رضا الزبون ، ونيل رضاه هو أمر نسبي لأنه حكم ذاتي يختلف من شخص لاخر حسب ثقافته وقناعاته كما انه مرتبط بمجموعة من الأسباب المتشابكة والمتداخلة فيما بينها المادية الملموسة من حيث موقع الفندق وسهولة الوصول إليه ونوعية الخدمات المقدمة به... الخ و المعنوية المتعلقة بنوعية ونفسية الزبون ومتطلباته وحساسيته لبعض النقاط من حيث الجودة ، الأسعار، النظافة الاتكيت وكيفية تعامل عمال الفندق معه ، فلا يختلفان علنا علانها لا يمكن لأى سياسة فندقية أن يكتبلها الناجح دون وجود موارد بشرية مؤهلة، ومكوّنة تكتوينا جيّدا، فعملية التكوين في مجال الفندقة تلعب دورا مهما لا يستهان به، من خلال تحسين نمط التسيير، وكذا النهوض بمستوى الخدمات لتلضّفر بمكانة محد ليهو عالمية مرموقة، ومنه فإن الاستثمار في العنصر البشري صار أكثر من ضرورة، مثلهم مثلا للاستثمار في الهياكل القاعدية السياحية .

وحسب التحقيق الميداني الذي قمنا به قياس درجة مدى رضا الزبائن تختلف من زبون لآخر حسب امكانياته ، وموقعه السوسيو مهني ، وتركيبته النفسية والشخصية ، فبعض الزبائن غير متطلبين يرون نعظم الفنادق التي اعتادوا على الإقامة بها مناسبة لانها تمثل

لهم مجرد أماكن عبور تكفي لسدّ حاجيات النوم والإطعام ، وآخرون متطلبون يهتمون بأدق التفاصيل ويتميزون بملاحظاتهم الدقيقة ويرون أن الزبون هو محور الخدمة وينبغي أن يعامل معاملة الملك لذا يجب ان تسعى هذه المؤسسات الفندقية الى مواكبة كل ما هو عصري والبحث عن ارضاء الزبون بكل الوسائل لانع سبب وجودها واستمراريتها .

1-4-4 قياس درجة رضا الزبائن على الفندق :

الجدول 42 : درجة رضا الزبائن

أنواع الفنادق		ممتازة		جيدة		متوسطة		رديئة	
فنادق 5 نجوم		5	45%	2	18%	3	27%	1	9%
فنادق 4 نجوم		1	16%	2	34%	2	34%	1	16%
فنادق 3 نجوم		2	16%	4	34%	4	34%	2	16%
فنادق نجمتين				3	50%	1	16%	2	34%
فنادق نجمة				5	46%	3	27%	3	27%
فنادق غير المصنفة						3	33%	6	67%
فنادق الإقامة				1	16%	1	16%	4	68%
المجموع		8		17		17		19	
النسبة		13%		28%		28%		31%	

المصدر : التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول يتبين أن رضا الزبائن على الفندق والخدمات المقدمة به متفاوتة من صنف لآخر ، فبعض الزبائن المحليين والأجانب يرون أن الخدمات المقدمة بالفندق على وجه العموم رديئة بنسبة 31% .

تسجل أدنى نسبة لها على مستوى الفنادق ذات الخمس نجوم بنسبة 9% والأربع والثلاث نجوم بنسبة 16% ويرجع سبب ذلك إلى مايلي :

- عدم وجود وسائل الدفع النقدية العصرية بغياب تام لخدمة بطاقات الائتمان للدفع السريع والفوري (Carte Bancaire : Visa ou autre) ، فمن المفروض أن الخدمات الموجودة في شيراطون كيب تاون بجنوب افريقيا تكون موازية لما هو بشيراطون باريس ، شيراطون

العقبة بالاردن ، وشيرايطون وهران بالجزائر ، غير أن شيرايطون وهران يعاني من نقص خدمة بطاقات الائتمان وامكانية صرف العملة الأجنبية في الفندق... الخ

- عدم التّكيف التّام مع الطريقة العصرية للتسيير الالكتروني قصد تنظيم عمليات الحجز وامكانية الاتصال بالخدمات الموجودة على مستوى المدينة من خلال الفندق .

- غيَاب تام لبعض الخدمات كخدمة ملاعب الغولف، والمطاعم الكبرى ذات الطراز العالمي الموجودة بأوروبا وأمريكا وحتى دول الخليج ، وعدم عرض للمنتجات المحلية التقليدية التي تعرّف عن التراث الوطني عموما والوهراني خصوصا ، إضافة إلى الفرق الشاسع في أسعار المنتجات الموجودة على مستوى الفندق والمدينة ، وهذا ماينفّر الزبون ويخلق له مايسمى بنظرة الاحتيال والسرقه .

- نقص في الاحترافية المهنية والجديّة لدى العمال من حيث اتقان اللغات الأجنبية واللباقة في الحديث وكيفية التعامل .

- عدم وجود عيادة طبيّة على مستوى الفندق لتقديم التّدخلات الاستعجالية والسريعة في حالة حوادث داخل الفندق أو مرض أحد الزبائن خاصة ليلا.

أمّا فيما يخص الفنادق غير المصنفة وفنادق الإقامة فهي تسجل أعلى نسبة في رداة الخدمة وعدم رضا الزبائن بنسبة 68% ويعود ذلك إلى مجموعة من الأسباب المتمثلة فيما يلي :

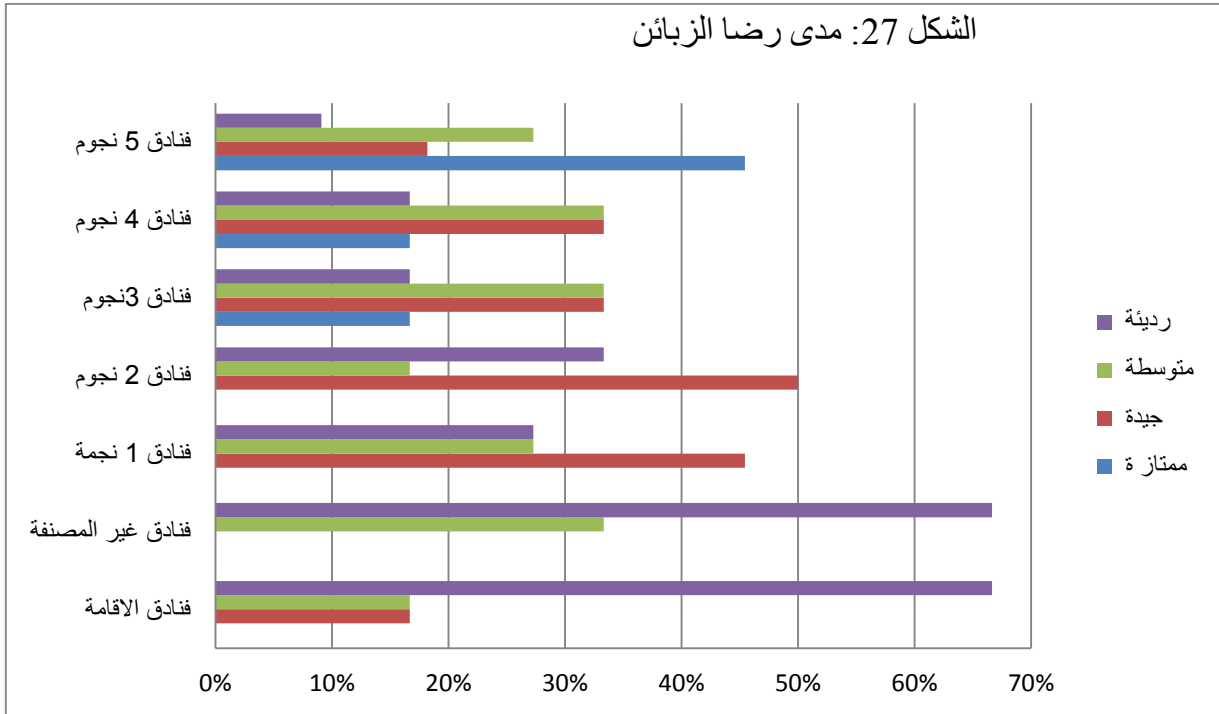
- وجود هياكل استقبال متأكلة وغير آمنة ومهترئة من أسرة ومصاعد قديمة بعضها يعود لفترة الاستعمار الفرنسي لدرجة الخوف من سقوط الاسقف على رؤوس الزبائن ليلا وعدم وجود التهوية اللازمة ، وهي الفنادق موجودة بالتحديد في وسط المدينة وبعضها مرتفعة الثمن مقارنة بخدماتها .

- نقص في الخدمات القاعدية الضرورية المتمثلة في دورات المياه والمرشّات الموجودة بشكل جماعي وبالتالي ضرورة الانتظار في بعض الأحيان وعدم نظافتها بشكل جيد ، وبالتالي التّخوف من انتقال الأمراض بسبب الاختلاط .

- نقص في التسويق وعدم مبالاة مسيري الفنادق بتلبية رضا الزبائن والبحث عن مختلف الطرق التي من شأنها أن تجذب الزبون وترضيه ، إضافة إلى غياب الأمن ، وإخلاء مسؤوليتهم من الالتزام بتعويض الزبائن عن الأضرار المسروقة في الفندق .
- عدم الالتزام بتطبيق القوانين المتعلقة بأصول الفندقية عن طريق انتشار بعض الآفات الاجتماعية كالدعارة بتأجير الغرف لغير المتزوجين والمثليين والأفارقة اللاجئين .



الصورة: حمام ل احد الفنادق غير المصنفة الصورة غرفة نوم ل احد الفنادق غير المصنفة



وكما وسبق وأشرنا أن الحصول على نسبة رضا من طرف الزبائن بصفة مطلقة صعب جدا لان ذلك يعود الى طبيعة المنتج الفندقي الذي يستدعي التجديد والليونة في الاسعار وضرورة التسويق والاشهار باستمرار ، كما ان التركيبة السوسيو مهنية والثقافية للزبائن تختلف من فرد لآخر .

المبحث 2: الآفاق المستقبلية للقطاع الفندقي بمنطقة الدراسة .

تعتبر صناعة السياحة في الجزائر مطلبا ضروريا وملحًا أكثر من أي وقت مضى نظرا للتغيرات العالمية، ولأنها لا تشبه أي قطاع آخر فهي تشكّل ناتجا لتفاعل معقد من كل الخدمات والاختصاصات وتتدخل مجموعة من الفاعلين أبرزهم المجتمع المدني ومدى انفتاحه وتقبله للآخر ، كما أنها تخضع للتقلبات والاضطرابات والأزمات المرتبطة بالاقتصاد ، الصحة وتفشي الأمراض ، والأمن والارهاب ، لذا تعمل الجزائر على توفير الأرضية الصالحة للنهوض بها.

وذلك من خلال إعطاء أولوية قصوى في انشاء تجهيزات الايواء عن طريق انتاج فنادق جديدة ومركبات وقرى سياحية ، وإعادة تهيئة الفنادق الموجودة عن طريق ترقيتها وتطويرها ، وذلك في اطار المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 ، و من خلال أيضا التقليل من القيود التي شأنها أن تثبط الاستثمار السياحي بتقديم تسهيلات ، اعانات ، حوافز واعفاءات ضريبية وفق قانون الاستثمار 93-12 المعدل والمتمم وفق قانون 01-03 ، والعمل على دعم المشاريع التي لها علاقة بالسياحة و السّعي لضمان الاستقرار السياسي والاقتصادي بهدف تحسين صورة الجزائر وجهة على الصّعيد الاقليمي والعالمي واستقطاب العديد من المستثمرين الأجانب .

وهران تعد من أكبر المدن المعوّل عليها في استقطاب المشاريع السياحية على اعتبار انها الرّكيزة الأساسية لقطب الامتياز الغربي لذا ستعرف إنشاء العديد من هياكل الايواء والاستقبال السياحية .

لكن قبل الخوض في المشاريع المستقبلية للفندقة سنسلط الضوء على الفنادق الموجودة أصلا النشيطة، والمغلقة بمعنى ماهي الاجراءات المتخذة للتحسين من نوعية الخدمات المقدمة بها والوقوف عند نقاط الضعف السلبية ومحاولة اصلاحها وإعادة النظر في تصنيفها .

فالفنادق المغلقة تقدر ب15 % من مجموع الفنادق موجودة على مستوى بلديتي وهران وعين الترك فما هو السبب الرئيسي لغلقها وهل هناك إمكانية لاعادة تنشيطها من جديد؟.

1- تقييم الاوضاع الراهنة والتوجهات المستقبلية :

أ- الاوضاع الحالية :

تحتوي وهران ككل على 155 فندق ، 140 منها نشيطة توفر خدمات أكثر من نصفها غير مصنف ، كما يوجد 15 فندقا مغلقا لاسباب متعددة .

1-1 الفنادق النشيطة :

ان بين الاجراءات التي تسعى إلى اتخاذها مديرية السياحة والمديريات الأخرى المعنية الى وضع خريطة لاعادة النظر في تصنيف الفنادق بحيث تسعى من خلالها الى تصنيف الفنادق غير المصنفة ، والتقليل من عددها الكبير لتتضم الى مصاف الفنادق المصنفة وهذا مايعني تحسين مستوى الخدمات لترقى الى درجة المصنفة وهذا في سبيل تسهيل وتحسين الخدمة للزبون و تخفيف الضغط على الفنادق الاخرى ، وتحفيز المنافسة من اجل الوصول الى اعلى درجة من الجودة والفعامة.

2-1 الفنادق المغلقة :

تمثل الفنادق المغلقة 10نسبة % من مجموع الفنادق الموجودة بطاقة 1428 سرير ، منها 100سرير موجودة على مستوى بلدية عين الترك ، أما الباقي 1328 سرير فكلها موجودة على مستوى وهران ، وهذا عدد ليس بالهين والقليل ، فبالمستطاع استرجاع هذا العدد الذي من شأنه أن يخفف الضَّغَط على الفنادق الأخرى ، ويخلق نوع من المنافسة وبالتالي التسابق على تحسين الخدمات والوصول إلى الجودة وارضاء الزبائن من كل الاصناف والمستويات.

الجدول 43 : الفنادق المغلقة في منطقة الدراسة (2012-2013)

البلدية	اسم الفندق	عدد الأسرّة
وهران	الهدف	169
عين الترك	الشمس	68
وهران	تركي	80
وهران	المرجاجو	96
وهران	الونشريس	80
وهران	دراز	46
وهران	المغرب	36
وهران	باريس	40
وهران	نوميديا	20
وهران	تيتانيك	30
وهران	تيازة	20
وهران	سيرتا	30
عين الترك	قصري	32
وهران	حياة ريجنسي	592
وهران	الفندق الكبير	89
المجموع	15 فندق	1428

المصدر : مديرية السياحة والصناعة التقليدية 2013-2012

في الجدول أعلاه هناك فنادق أغلقت لمدة ظرفية مثل فندق الهدف نظرا لعملية التهيئة والترميم التي يشهدها منذ اكثر من 6 أشهر تقريبا للعودة من جديد إلى نشاطه ، بصورة أجمل وخدمات أفضل في إطار منافسة الفنادق الكبرى الجديدة وحتى الموجودة من قبل ، وخاصة القريبة المتمثلة في فندق الروايل، فهو يسعى إلى تثمين موقعه الاستراتيجي المطل على واجهة البحر ويريد استثمار هذه الخاصية لصالحه باعادة لفندقه واحتلال مكانة ضمن سلسلة الفنادق مثل الشيراطون ، ايدن وروايل .

أما بالنسبة للفنادق الأخرى فقد أغلقت لأجل غير مسمى ولأسباب عديدة ومختلفة .

2- أسباب غلق الفنادق :

لقد تعددت الاسباب التي أدت إلى غلق الفنادق فمنها ما هو مرتبط بالجانب الاقتصادي ، ومنها ماله علاقة بالجانب الاخلاقي ومنها ما هو مرتبط بسير توفير الاجواء الملائمة للزبائن بحيث تضمن مستوى صحي لهم ومن جملة الأسباب نذكر مايلي :

- عملية الاحتيال التي مسّت فندق حياة ريجنسي ذو السلسلة العالمية ، و التي كان بطلها مستثمر من جنسية ايطالية بتحويله للأموال والهرب من وهران¹ نحو بلده الأم وهذا نظرا للامتيازات الخاصة المتعلقة بتشجيع الاستثمار الأجنبي من اعفاء ضريبي وتسهيلات بنكية... الخ ، و غياب تام للرقابة والسلطات المحلية ، كما نجد ان موقه هذا الفنادق في وسط المستثمرات الفلاحية ادى الى احاطة الاحياء القصديرية بجانبه مما شوه مظهره العام .
- قيام السلطات الأمنية بتفكيك شبكات الدّعاة² لأكثر من 14 زوج غير شرعي من ولايات مختلفة للوطن في فندق التيتانيك بوهران ، و 46 آخرون موزعون على كل من الفنادق التالية (الشمس ، تركي ، المرجاجو) ، اضافة الى قضية المتاجرة بالمخدرات لذا تم توقيف كل من الزبائن ومسير وصاحب الفندق بعد مداهمة الشرطة لهم وتمت احالتهم على القضاء وغلق الفندق .
- غياب الأمن وارتفاع معدل الجريمة ففندق الونشريس³ شهد جريمة بمقتل عون استقباله ليلا بعد سرقة العائدات المالية الخاصة بتلك الليلة من طرف شابين مستأجرين بالفندق وبالتالي تعيش بعض الفنادق في ظروف عمل غير لائقة تعقد من سير مهامه .
- وأحيانا تعاقب العديد من الادارات والمسيرين على الفندق يؤدي إلى نتائج كارثية مثلما هو الحال بالنسبة للفندق الكبير ، فأغلق بموجب طلب من مدير السياحة بقرار 1105- 2010 بناء لعدم تسوية وثائقه الادارية التي من بينها عقد الملكية ، نظرا لتغير المسيرين بتأجيره في كل مرة فنتج عن ذلك تمّ تسريح 57 عاملا دون دفع مستحقاتهم⁴ .
- وأحيانا أخرى عدم التزام المؤسسات الفندقية بالمقاييس والمعايير المتعلقة بالنظافة ، الصيانة.
- وبالتالي نجد أن الأسباب تعددت لكن النتيجة واحدة هي خسارة 1428 سرير، وبالتالي مئات فرص العمل الضائعة ، وعائدات مالية بالملايين مهدرة ، ومعالمترائية استضافت العديد من الشخصيات السياسية الفنية البارزة متلاشية ، وضغط متزايد على المؤسسات الفندقية الأخرى والسؤال المطروح الآن إلى أين ؟ هل نتجه إلى انتاج فنادق جديدة ومن ثم اغلاقها لأسباب

¹ الشروق اليومي مقال نشر يوم 5- 3- 2007

² جريدة الجزائر الجديدة مقال نشر في 30- 1- 2013

³ جريدة المساء يوم 14- 11- 2009

⁴ جريدة الفجر يوم 28- 6- 2010

معينة فيما بعد ؟ أو الوقوف عند اصلاح ما هو موجود ومبني واسترجاع مايمكن استرجاعه أواعادة هيكلته لوظائف أخرى ، ومن ثم التطلع إلى انشاء مؤسسات فندقية جديدة؟ إن الوضع الذي آلت اليه هذه المؤسسات الفندقية هو نتيجة تقصير من كل الاطراف سواء أصحاب ومسيري الفنادق وتساهلهم وتقصيرهم في التفاني والاخلاص لعذه المهنة ، أو من طرف الجماعات المحلية المسؤولة عن اصدار ومتابعة وتطبيق القانون ، فمن المفروض فرض عقوبات وغرامات مالية كبرى تسدد شهريا مع انذار ، مقابل السماح له بممارسة نشاطه واستئنافه للعمل .

وبالتالي لسيرورة هذا القطاع لابد من تظافر الجهود والسعي بخطى مشتركة لدفعه وتقويمه ، وفي هذا الصدد هناك تصريحات لوزير السياحة بالسير ببرنامج لمتابعة وتحديث وتطوير هذه الفنادق المغلقة والقديمة بهدف عودة نشاطها من جديد وفق شروط وتعهدات تضمن خدمات عالية حزما اكثر واحتراما لاخلاقيات المهنة وراحة وأمن الزبائن . كما تشهد العديد من المؤسسات الفندقية التي في طور الانجاز وذات ملكية القطاع العام منذ وقت مضى عدة مشاكل بحيث لم تنته جاهزيتها نظرا لتوقف الاشغال ، بها نظرا لعدة اسباب احيانا تكون مرتبطة باخطاء تقنية اوبسبب عجز في السيولة المالية ، او تغيير القوانين المتعلقة بالعقار ، انتهى بها المطاف إلى وضعها ضمن عرض مزايده وطنية دولية لبيعها، شملت هذا المزايده خمسة فنادق ، ومنجمو عهذها فنادق¹، فندق واحد حضيبا هتماما لخواص، وهو فندق "شاتوناف" بوهران، وقال الجدول الآتي:

الجدول 44: الفنادق المعروضة للمزايده الوطنية والدولية :

المشروع	نوع السياحة	طاقة الإيواء	التصنيف	معدل الانجاز%
الفندق الدولي	حضري	660 سرير	04 نجوم	90
فندق اللوس بالواد	صحراوي	300 سرير	03 نجوم	90
فندق بجاية	حضري	300 سرير	03 نجوم	50
فندق مسيلة	حضري	300 سرير	02 نجوم	85
فندق شاطوناف	حضري	600 سرير	04 نجوم	60

المصدر : وزارة السياحة والصناعة التقليدية 2002

¹82 - Algérie ONT : privatisation et investissements dans le tourisme en Algérie P5.

من خلال الجول يتضح ان فندق شاطونوف ينتمي الى سلسلة الفنادق ذات الاربع نجوم بطاقة 600 سرير ، فاذا ماضفنا عدد الأسرة الموجودة به إلى تلك المغلقة نجد أن حوالي 2000 سرير تجارية ليست قيد الاستغلال ، ، وهذا الفندق حضي باهتمام الخواص ولم يتم بيعه نظرا لعدة مشاكل من بينها :

- وقوعه ضمن منطقة تاريخية اثرية ونشاطه سيؤدي الى تدهور تلك المنطقة بحيث ان السور المحيط به يمس القصر الباي والمعالم الاسبانية التاريخية الموجود هناك ، كما أن المجتمع المدني بجمعياته المنادية لحماية التراث والبيئة تصنفه ضمن الطفرة فلا يمكن هدمه ولا يوجد نية لدعم مالي من طرف السلطات ، لذا بقي كالهيكال العملاق الذي يشد الأنظار من مختلف زوايا المدينة .

- غياب عقود الملكية الخاصة به نظرا الى القوانين المتعلقة بالعقار وصعوبة الوصول ليه .

وبالتالي هذا المبنى يمكن أن تكتمل الاشغال به ، لكن يصلح لوظيفة أخرى غير الفندقية ، لذا تصليح هذه الاخطاء هو من اختصاص السلطات العليا في البلاد ، فيمكن ان تكون وظيفته في اطار دعم السياحة والحرف التقليدية ، او مقر للجمعيات المكلفة والمهتمة بقضايا حماية البيئة والتراث .

كما انه قيل في المستقبل يمكن ان يكون مقر لمجموعة من الادارات .



الصورة: فندق شاطونوف وهران

3- التوجهات المستقبلية :

يعتبر المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية كدافع لمسار تفعيل التحول السياحي بالجزائر وذلك بمضاعفة جاذبية وشهرة وجهة الجزائر ، عن طريق الاقطاب السياحية للامتياز POT والقرى السياحية للامتياز VTE مدعمة بمخططات تسويق واتصال كمخطط النوعية السياحية PQT ، و مخطط الشراكة العمومية والخاصة 3P

وتعتمد الجزائر هذا المخطط على المدى البعيد بعد اشراك مختلف الفاعلين ودراسة معمقة للوضع الحالي ، وتقييم للمقومات والامكانيات المتاحة لكل منطقة ، آخذة بعين الاعتبار النقاط السلبية والايجابية لتجارب دول الجوار(تونس والمغرب) لذا تسعى الجزائر من خلال هذا المسعى الى التآني لتفادي الاخطاء التي وقعت فيها دول الجوار. كما تسعى في المستقبل إلى وضع مخطط للتهيئة السياحية خاص بكل ولاية مثله مثل مخطط التهيئة الولائية PAW، وذلك لتثمين كل التراث الموجود على مستوى كل ولاية معهما كان نوعه سواءا كان ذو بعد روحي أو مادي أو طبيعي.

3-1- المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية :

يعتبر المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 الاطار الاستراتيجي المرجعي للسياسة السياحية وبموجبه تقوم الدولة ب :

عرض رؤيتها للتهيئة السياحية لمختلف الافاق على المدى القصير 2009 ، على المدى المتوسط 2015 بحجم مالي للاستثمارات العمومية والخاصة تقدر ب 2.5 مليار دولار امريكي ، على المدى البعيد 2025 .

ولم تأت هذه العناية البالغة بتفعيل السياحة في اطار التنمية المستدامة من عدم ذلك نظرا لضرورة البحث عن مصدر بديل للاقتصاد بعيد عن المحروقات وتأمين للمقومات التي تمتلكها الجزائر مقارنة بالدول المتوسطة الشمالية الاوروبية والجنوبية المتوسطة العربية ، والجزائر هي من بين الدول التي تشهد حركية ضعيفة للتدفق الساعي مقارنة بالدول المتوسطة المجاورة مع العلم ان المنطقة المتوسطة اقر استقطابا للسياح .

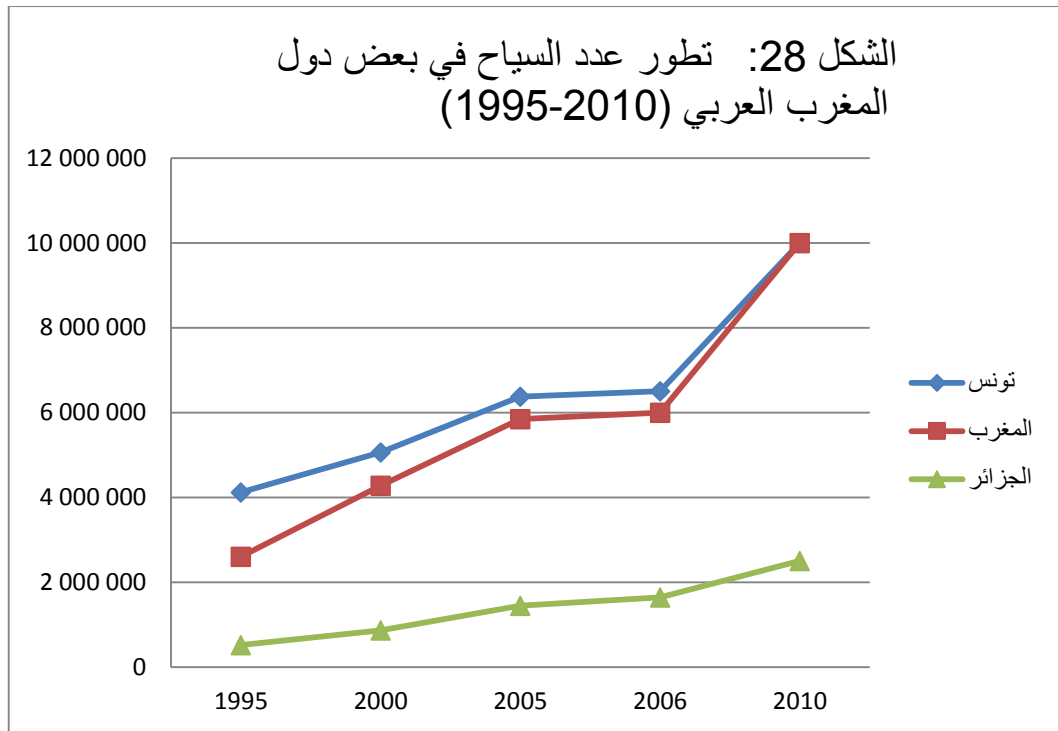
3-2 مقارنة الجزائر بالدول الجوارية من حيث التدفق السياحي :

ان من بين الاسباب التي جعلت الجزائر ان تتبنى المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية ، والانفتاح اقر على الاستثمارات الاجنبية العالمية ، الحصص الكبيرة للدول الجوارية من حيث التدفق السياحي ، وهذا ما انعكس على الجزائر بحيث اصبحت من الدول المصدرة للسياح المحليين بالرغم من التشابه الكبير بين الجزائر والمغرب وتونس في العديد من المقومات والعادات والتقاليد والصناعات التقليدية.

الجدول 45: تطور عدد السياح في بعض دول المغرب العربي (1995-2010)

السنوات	1995	2000	2005	2006	2010
تونس	4 120 000	5 058 000	6 378 000	6 500 000	10 000 000
المغرب	2 602 000	4 278 000	5 843 000	6 000 000	10 000 000
الجزائر	519 600	866 000	1 443 000	1 640 000	2 500 000

المصدر : المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025



المصدر : المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025

من خلال الجدول والشكل البياني يتبين أن عدد السياح في الدول الثلاث (المغرب ، الجزائر ، تونس) في تزايد مستمر لكن بوتيرة ومعدل متفاوت يختلف من دولة لأخرى بحيث أن تونس كانت تتفوق على المغرب بالضعف وعن الجزائر بـ 8 أضعاف سنة 1995 ، وهذا يعود للعشرية السوداء التي عايشتها الجزائر وتدهور صورتها السياحية عالميا ، أما سنة 2010 نجد أن هناك تساوي بين المغرب وتونس بـ 10 ملايين سائح مقابل 2 مليون للجزائر .

وبالتالي هناك الفرق شاسع بـ 5 أضعاف أدى بالجزائر الى اعادة النظر في الاهتمام بالقطاع السياحي والتعويل عليه مستقبلا كبديل لعائدات المحروقات ، لأن الجزائر تصنف ضمن

الدول البترولية عالميا المرتبة 12 من بين الدول المصدرة للنفط ، 3 عالميا في تصدير الغاز الطبيعي ، في المقابل نقص الموارد الطبيعية الباطنية في هذين الدولتين جعلت منها سبأقتين في هذا القطاع والبحث عن البديل للرفع من عائداتها الاقتصادية وسد النقص على مستوى الموارد الباطنية الطاقوية .

وعلى اعتبار أن الموارد الطاقوية الباطنية هي موارد غير متجددة ، وجودها و اسعارها مرتبط بمجموعة من العوامل كالازمات الاقتصادية العالمية ، قانون العرض والطلب ، الشركات متعددة الجنسيات ودورها في تحديد الاسعار ... الخ، جعل من الجزائر تعيد حساباتها والتوجه الى تهمين القدرات الطبيعية والثقافية والتاريخية للبلاد ووضعها في خدمة السياحة في الجزائر ، قصد الارتقاء بها الى درجة الامتياز في المنطقة الاورومتوسطية .

ويتكون المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية من 6 مجلدات بداية ب :

المجلد 1: تشخيص السياحة الجزائرية .

المجلد 2 : الحركيات الخمس وبرامج العمل السياحية ذات الاولوية

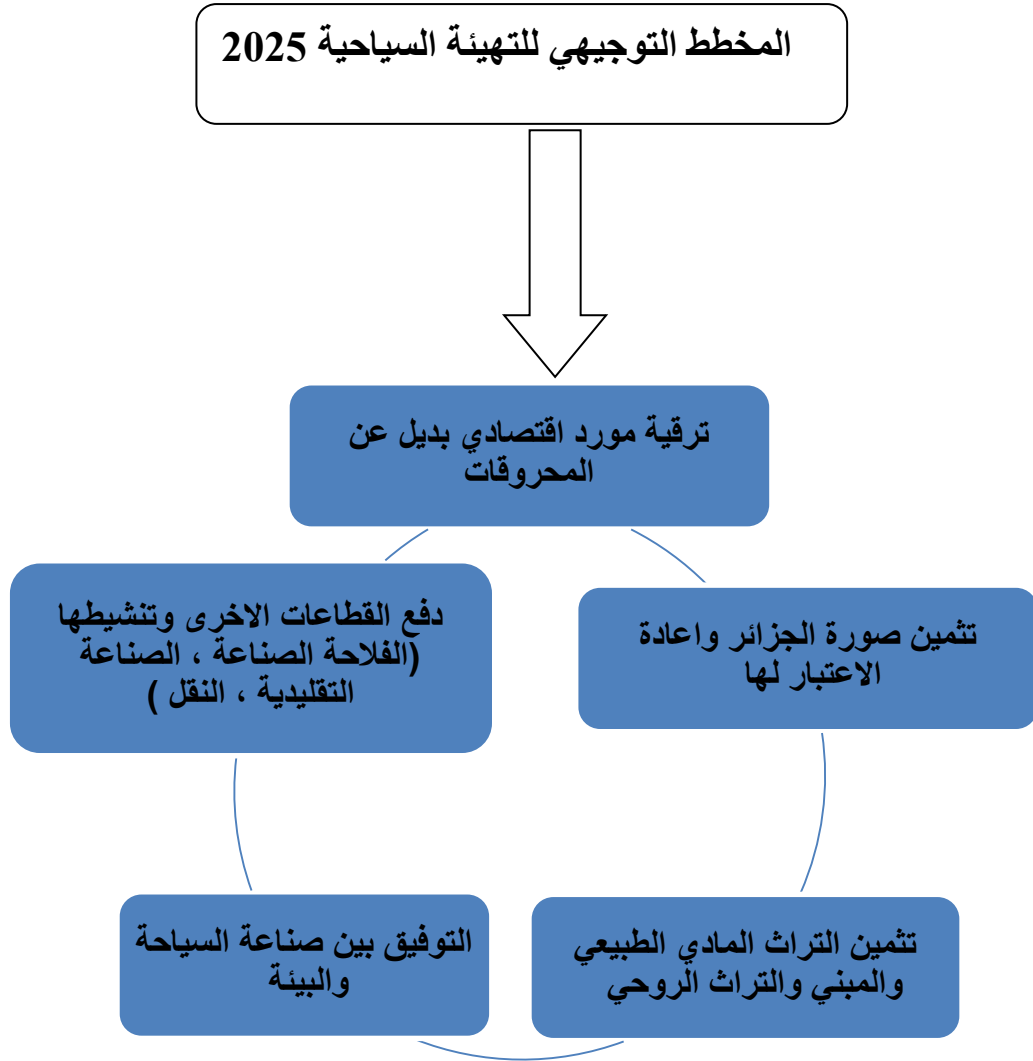
المجلد 3: اقطاب الامتياز السياحية POT وقرى الامتياز السياحية VTE

المجلد 4: انجاز المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية بالمخطط العملي

المجلد 5 : المشاريع السياحية ذات الاولوية

المجلد 6 : خلاصة عامة للمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية

ويهدف هذا المخطط إلى تحقيق 5 أهداف سامية متعددة الاتجاهات متداخلة الابعاد توضح من خلال المخطط التالي :



ويقسم المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية التراب الوطني الى 7 اقطاب سياحية
للامتياز¹POT

والمقصود بالقطب السياحي للامتياز عبارة عن تركيبة من القرى السياحية للامتياز في مجال
جغرافي معين ، مزود بتجهيزات الاقامة ، التسلية ، والقطب السياحي هو مشروع متعدد
الابعاد يدمج المنطق الاجتماعي (الاحتياجات الاولوية للسكان) ، المنطق الثقافي والاقليمي
(خاصيات وميزات الاقليم) المنطق التجاري (الاخذ بعين الاعتبار متطلبات السوق)

¹ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 الكتاب 1 ص12

ويجري التحضير لهذه الاقطاب في اوعية عقارية مخصصة لمناطق التوسع السياحي ZET وفق المادة 20 من قانون 03-03 المؤرخ في 17 فيفري 2003 الذي يتعلق بمناطق التوسع والمواقع السياحية .

لذا يعتبر العقار السياحي من الموارد غير المتجددة ، لذا ينبغي استغلالها بطريقة عقلانية ورشيدة حسب قواعد التهيئة والتعمير واحترام أكثر للمخططات التوسعية التي من ضمنها المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية .

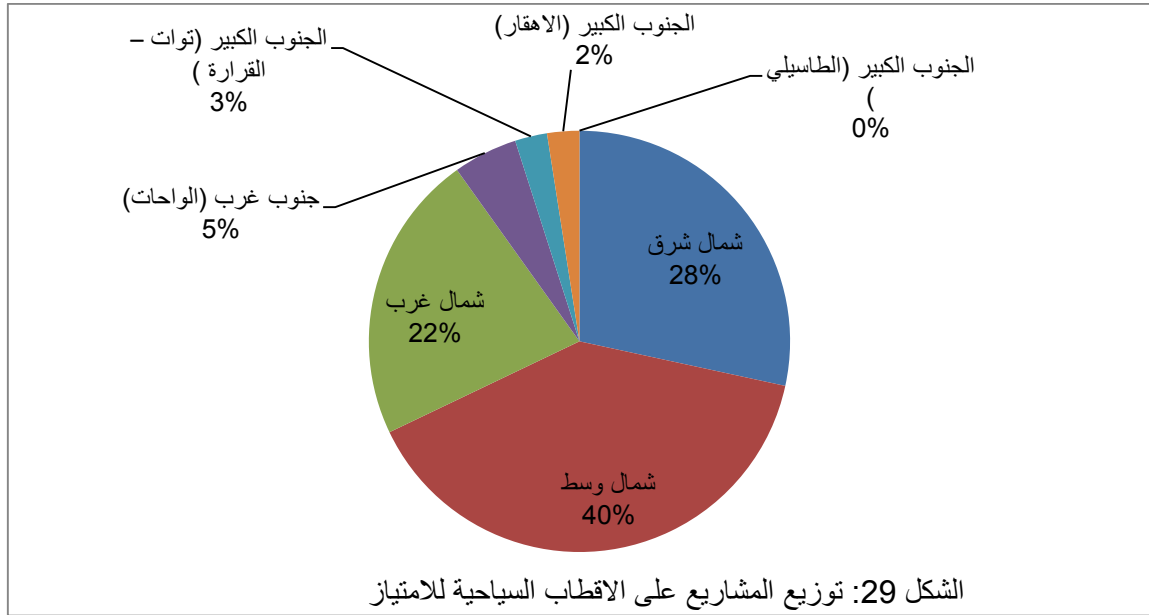
2-1 البرامج والمشاريع المستقبلية للاقطاب :

الجدول 46: المشاريع المستقبلية في اقطاب الامتياز

عدد المشاريع	الاقطاب السياحية للامتياز
23	شمال شرق
32	شمال وسط
18	شمال غرب
04	جنوب غرب (الواحات)
02	الجنوب الكبير (توات – القرارة)
02	الجنوب الكبير (الاهقار)
00	الجنوب الكبير (الطاسيلي)
80	المجموع

المصدر : المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 ص

من خلال الجدول يتبين ان هناك اطلاق ل 80 مشروع سياحي في 6 اقطاب للامتياز بطاقة ايواء تتضمن 5986 سرير و 8000 منصب عمل في الافق . كما ان القطب الشمالي الغربي اقل مشاريعا مقارنة بالشمالي الاوسط والشرقي ، واكثرها طاقة .



وتعتبر وهران من أهم أعمدة القطب السياحي للامتياز لذا ستبرمج فيها عدة مشاريع من قرى سياحية وفنادق متنوعة ومستثمرين محليين وأجانب .

3-3 المشاريع المستقبلية في القطب الساحلي شمال غرب :

أ- مشاريع في طور الانجاز في وهران:

الجدول 47: المشاريع التي في طور الانجاز في منطقة الدراسة

صنف الفندق	طاقته	موقعه
3 نجوم	200 سرير	النهج المحيطي 3 حي العثمانية
4 نجوم	310 سرير	وسط المدينة بجانب فندق روايال
2 نجوم	97 سرير	وسط المدينة نهج معطي الحبيب
4 نجوم	260 سرير	حي جمال الدين بجانب فندق الحرية

التحقيق الميداني 2013-2014

من خلال الجدول نلاحظ ان هناك انتاج لفنادق جديدة مصنفة من فئة 3 و4 نجوم وهذا ماسيؤثر على الخدمة النوعية للزبائن ، وينعكس على مستوى التشغيل بعدد المناصب التي ستفتح ، اضافة الى البعد الجمالي الذي ستضيفه على المدينة .

ب – المشاريع المستقبلية :

على اعتبار وهران عاصمة اقليمية وثاني قوة اقتصادية بعد العاصمة ، وحسب المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 ،ستبرمج فيها العديد من الفنادق والقرى السياحية والحظائر الايكولوجية السياحية مستقبلا بداية

الجدول 48: المشاريع المستقبلية في منطقة الدراسة بافاق 2025

المستثمر	طاقتها	نوعها	المشاريع المستقبلية
شركة فرنسية SARL RESIDENSE HELIO FRANCE	220 سرير	قرية سياحية	اقامة هيلوس كريستل
شراكة خليجية سعودية	5900 سرير	قرية سياحية	الحلم السياحي مداغ
مجموعة الامارات العربية للاستثمار ELLC	350 سرير	حظيرة بيئية سياحية	حظيرة دنيا
شراكة الجيلاي مهري شركة اكور العالمية	320 سرير	فنادق الشبكة ايبيس ، نوفوتال	فندق اكور – مهري
مستثمرين خواص محليين	1200 سرير	فنادق معيارية	30 فندقا خاصا
	6790 سرير		المجموع

المصدر: المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 ، الكتاب 4، ص16

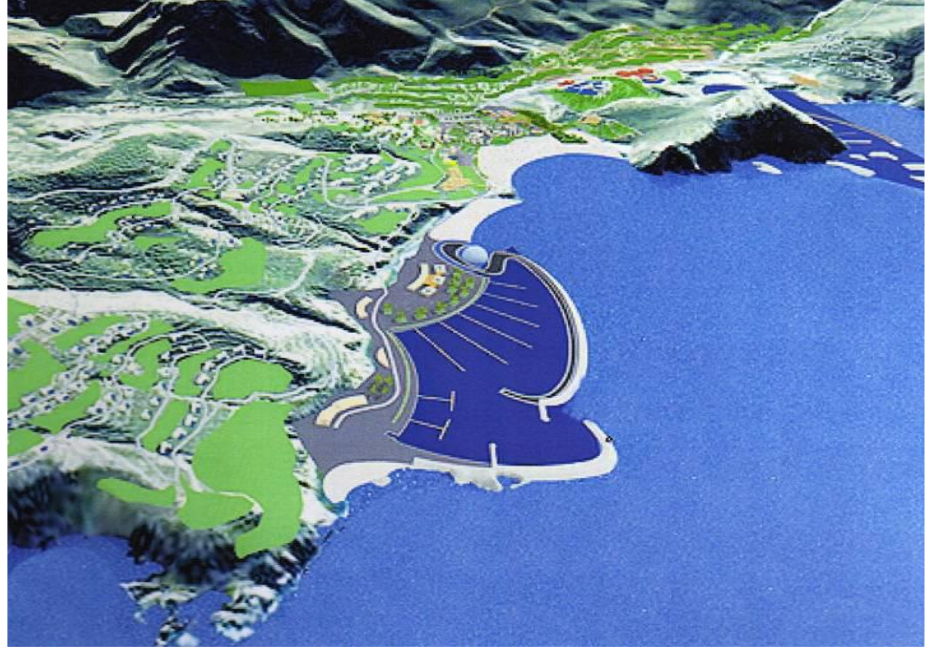


صورة : الحظيرة الايكولوجية السياحية دنيا بارك



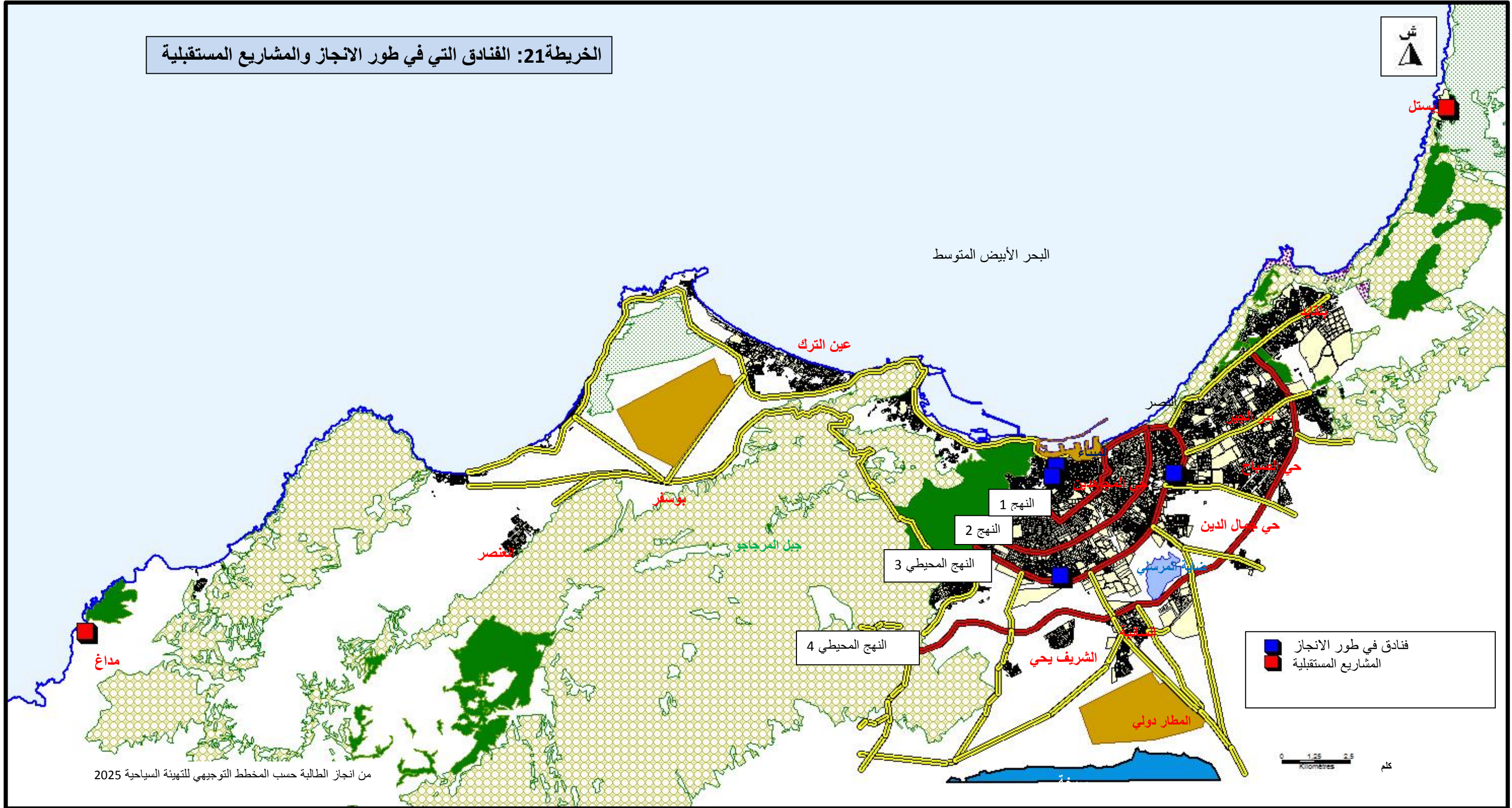


الصورة : اقامة هيلوس كريستل



الصورة : الحلم السياحي مداغ

الخريطة 21: الفنادق التي في طور الانجاز والمشاريع المستقبلية



4- الفاعلين في القطاع السياحي :

يتميز القطاع السياحي عموما والفندقي خصوصا بتعدد الفاعلين وتداخل مهامهم ومن بين المتعاملين الاقتصاديين نذكر مايلي :

- الديوان الوطني الجزائري للسياحة :.(ONAT):

يعدمثابة أول مؤسسة سياحية أنشأت في الجزائر، وذلك سنة 1962 بموجب الأمر رقم 27 62 المؤرخ في 25 أوت 1962، وغرضه تنمية القطاع السياحي الجزائري، وكان يعمل الديوان الوطني الجزائري للسياحة تحت وصاية وزارة الشؤون الاقتصادية، وأوكلت له عدة مهام أبرزها : يهد كوصي ومراقب لكل الهيئات التي تقوم بالنشاط السياحي ، التشاور مع السلطات العمومية حول القضايا السياحية والدعاية الاشهارية ، الحرص على تطبيق لقوانين والنصوص السياحية، العمل على ترقية المنتج السياحي الجزائري.

وبعد إنشاء وزارة السياحة، أصبح يعمل تحت وصايته اوحددت مهامه فيمايلي:

الدعاية والإشهار وإنجاز الاستثمارات السياحية، وأنشأ مكتب داخل الديوان مهمته إنجاز الدراسات التقنية. ويرمي الديوان الوطني الجزائري للسياحة حاليا من خلال استراتيجياتها إلى ترويج مناطق معينة للجزائر، منها المناطق الصحراوية، وذلك بالتعاون مع وكلاء السياحة في أوروبا

- وكالات السياحة والأسفار والهيكل الأخرى:

يقدر عددها ب 348 وكالة سياحية وأسفار موزعة عبر التراب الوطني، بلغ عدد المستخدمين على مستوي هذه الوكالات مايقارب 618 مستخدم في سنة 1999، وعدد الذين استخدموا هذه الوكالات في تنقلهم حوالي 40789 سائح، أغلبهم جزائريين.

- الوكالة الوطنية لتنمية السياحة :

أنشأت الوكالة الوطنية لتنمية السياحة تحت وصاية وزارة السياحة والصناعات التقليدية، ويمكن تصنيفها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتعد الأداة الأساسية المؤهلة للتسيير، التنمية، الاستغلال العقلاني وحماية العقار السياحي، وكذلك تعد الوكالة إحدى الهيئات الرئيسة المسؤولة عن تجسيد السياسة الوطنية للتنمية السياحية .

-مراسيم الجريدة الرسمية المتعلقة بالقطاع السياحي :

عرفت الجزائر تحولات عميقة في سلسلة النصوص التشريعية وتكييفها لمسايرة التغيرات المحلية والعالمية ،لذا فالجزائر خطوة كبيرة في مجال الإصلاح التشريعي من أجل تسهيل الاندماج في الاقتصاد العالمي وذلك بهدف الوصول الى تحقيق ترقية سياحية فعلية،ودخول السوق العالمي منخل الترقيةالمنتج السياحي الجزائري، متابعةومراقبةوكالاتالسياحةوالسفر، توجيهالمتعاملينالسياحيين ،تحديد محاورتنمية قطاع السياحةالجزائري.

إنجاز الدراسات العامة لمناطق التوسع السياحي متابعة الاستثمارات السياحية في الجزائر.

وبهدف تسهيل الاستثمارات السياحية تم تطوير الاستثمار

- قانون الاستثمار انطلاقا من الامر 03-01 المؤرخ 20 اوت 2001 المتعلق

بتطوير الاستثمار:

استمرت الحكومة الجزائرية جهودها الترويجية لجلب الاستثمارات الأجنبية،وذلك من خلال إصدارقوانين جديدة من شأنها أن تعطي دفعا قويا للقطاع السياحي، فتم بموجب هذا القانون إنشاءصندوق لدعم الاستثمار في شكل حساب تخصيص خاص يوجه لتمويلا لتكفل بمساهمةالدولة فيكلفة المزايا الممنوحة للاستثمار، لاسيما المنشآت عن طريق الوكالة الوطنية المكلفة بترقية ومتابعة الاستثمار (APSI) ،ومن خلال سلسلة من الحوافز والتسهيلات .

- التسهيلات والحوافز:

هناك العديد من الحوافز المقدمة على شكل تسهيلات سياحية سواء كانت من أجل زيادة الحركة السياحية أو من أجل تحفيز قيام المزيد من المشروعات والأنشطة السياحية وهي نوعين: أ-تسهيلات سياحية :

إن توفر شبكة طرق جيدة ووسائل اتصال وخدمات متنوعة وانتشار الأمن وتسهيلات الإقامة وتوفر السلع،كل ذلك من شأنه استيعاب المزيد من السواح وقيام المزيد من الاستثمارات السياحية المحلية والأجنبية ،وهنا تلعب المنافسة الدور الكبير خاصة على المستوى الإقليمي من حيث التكلفة والسعر،خصوصا قبل السلاسل السياحية التي تشكل دعامة حركة السياحة الخارجية للعديد من الدول.

ب- حوافز وإعفاءات مقدمة :

يجب أن تستهدف سياسات وقوانين تشجيع الاستثمار في الدول النامية لتحفيز القطاع الخاص، وإجتذاب المزيد من الاستثمارات لتهيئة البنية الاستثمارية الملائمة، وتلك الحوافز عدة أوجه مثل :

*الإعانات :

إماتكون في شكل نقدي، وهي مبالغ نقدية تشكل جزء من تكاليف استثمار المشروع تقدمها الحكومة كمساعدة للمستثمر ينل لقيام بمشروعات سياحية في مناطق تهدف الحكومة إلى تنميتها، والتنوع الأخر يظهر في إعانات عينية مثل تقديم الأراضي دون مقابل وبأسعار منخفضة، أو حق الانتفاع بها لمدة معينة و بشروط مقبولة.

*القروض طويلة الأجل وبأسعار فائدة منخفضة :

لها أهمية خاصة في استقطاب الاستثمارات السياحية تتطلب تكاليف ليست بالقليلة، وتمنح تلك القروض من خلال مؤسسات حكومية متخصصة في الإقراض إضافة إلى العديد من البنوك الاستثمارية والتجارية.

*الإعفاء الضريبي والجمركي :

وقد تجد إعفاءات ضريبية كاملة كما تقوم ولنامية عديدة بتقديم إعفاءات جمركية على الواردات من التجهيزات التي تحتاجها المرافق السياحية والفندقية خاصة.

*تقديم المساعدات الفنية الحكومية :

وتقدم خاصة لمستثمري القطاع الخاص والعام من خلال تجهيز وتأهيل المتدربين في المجال السياحي في جامعات ومدارس خاصة بالفندقة.

وفي هذا الصدد هناك خريطة جديدة للمدارس السياحية عن طريق :

أ- تحديث المدارس الثلاث الموجودة :

- المدرسة الوطنية العليا للسياحة بالجزائر العاصمة ENSET

- المعهد الوطني لتقنيات الفندقية والسياحة بتييزي وزو INTHT

- المعهد الوطني لتقنيات الفندقية والسياحة ببوسعادة INTHT

ب- المدارس المصممة للتجهيز :

- المدرسة السياحية بتيبازة

- المدرسة السياحية بعين تموشنت .

ج- المدارس السبع لوزارة التكوين والتعليم المهني :

هناك مشاريع بسبع مدراس تكوين مهني تابعة لوزارة التكوين المهني بتخصص يضمن التكوين في القطاع السياحي بالمناطق التالية : (الطارف ، تلمسان ، عين البنيان ، بومرداس ، تيزي وزو ، تمنراست ، غرداية)

*تقديم مزايا متنوعة للاستثمارات الأجنبية :

كضرورة توفير الأمان والسيولة المالية بمعنى توفير المناخ المناسب عن طريق الاستقرار الاقتصادي والسياسي، والجزائر من خلال قانون الاستثمار، قد قدمت مزايا عديدة ومغرية من أجل تشجيع قيام المزيد من الاستثمارات السياحية خاصة على المستوى الفندقي، كما هناك وسائل تساعد على دفع عجلة الاستثمارات إلى الأمام أهمها:

تخطيط إستراتيجي سياحي علمي وشامل:

نظر الكونالسياحة علما قائما بذاته، فهي تحتاج إلى التخطيط الاستراتيجي كأداة لازمة للاقتصاد الدولي الحديث سواء كان ذلك كفيال دولالمتقدمة أو النامية ، وعن طريق ضرورة ابتكار واستعمال تكنولوجيايات الافلام والاتصال TIC وذلك كحجر اساس لتدعيم مخطط النوعية السياحية

PQT

الترويج لفرص الاستثمار السياحي الموجودة:

يجب عدم إغفال الدراسات الكمية والنوعية للمنتجات السياحية الناتجة عن العملية الاستثمارية وإمكانية بيعها في الأسواق الخارجية، وتحتاج تلك الدراسات إلى خبرة كبيرة محلية أو أجنبية متخصصة ، كالدراسات التي تقوم بها أقسام الأبحاث العلمية للجامعات.

خاتمة الفصل :

نستنتج من خلال ماسبق أن الفنادق تعتبر أكثر مقصدا من السياح المحليين بمعنى التدفق من ولايات الوطن بنسبة تفوق التدفق الخارجي بثلاثة أضعاف ، وليس هذا فقط بل وأكثر مقصدا من سكان المنطقة نظرا للخدمات الموجودة بها من مقاهي ، مطاعم ، قاعات الحفلات ، مراكز رياضية

وبالتالي تعد الفنادق جزءا حيويا في المدينة ، كما أن دوافع القدوم إلى الفندق متعددة منها ماهو مرتبط بالمدينة ومنها ماهو مرتبط بالفندق بحد ذاته ، كما أن مدة الإقامة فيه تختلف من شخص لأخر حسب حاجته وخصوصياته ، كما ان عدد ليالي مرتبط بالموسمية فهو يزداد في فصل الصيف ، ومع التخفيضات التي تضعها المؤسسة الفندقية لاستقطاب اكبر عدد من الزبائن .

كما أن العدد الكبير للفنادق المغلقة والتي تتميز بتمركز جغرافي يؤثر على العرض الفندقي مما يؤدي الى الضغط على الفنادق الأخرى ، كما أن جلّها يتميز بمكانة تاريخية تستدعي ترميمه وتجديده للفتح مرة اخرى ، ونظرا لحساسية هذا القطاع وأهميته تعرف وهران مشاريع متعددة في مجال الايواء من فنادق معيارية وفنادق شبكة وقرى سياحية وكذا حظائر ايكولوجية سياحية في اطار المخطط التوجيهي للسياحة 2025 ، وذلك بمنح الاراضي المخصصة للتوسع السياحي وتشجيع الاستثمارات ذات الخبرة في مجال العمارة والفندقة بالتعاون مع الشركات الاماراتية والفرنسية وحتى الأمريكية ، وهذا بدوره سيؤدي الى نقلة نوعية وقفزة من حيث العدد في التجهيزات الفندقية يرضي ربما تطلعات الجزائر من خلال مشروعها الجزائر وجهة وقلب الاتجاه من بلد مصدر للسياح الى بلد مستقبل للسياح ، كما ان الاعانات التي ستمنحها الدولة في اطار ترميم وتهيئة الفنادق المغلقة والمركبات السياحية وإعادة النظر في التصنيف من شأنه أن يرفع من عدد الأسرة المعروضة .

ظلمة علمة
علمة علمة

خاتمة عامة :

مما لاشك فيه بعد معالجتنا للاشكالية المتمحورة حول واقع القطاع الفندقي في وهران وأهميته الاقتصادية ، وكيفية اندماج مؤسساته في الوسط العمراني ، نستنتج ان هناك تزايد في عدد الفنادق كمّا ونوعا مقارنة بتلك الموروثة عن الفترة الاستعمارية ، كما أصبحت المؤسسات الفندقية تتوزع وتنتشر خارج وسط المدينة بعد أن كانت كلها متمركزة هناك ، كما أن الفنادق المصنفة الراقية بدأت تتركز في الجهة الشرقية لوهران مع الطريق المحاذي لواجهة البحر، بالقرب من الخدمات الرئيسية كالمطار، الجامعة والمناطق الصناعية ، وطريق السيار شرق - غرب .

كما تشهد الفنادق الراقية ذات الخدمات العالية والتوظيف الأكبر نقصا كبيرا فوهران تحتوي على 3 فنادق من فئة 5 نجوم من مجموع 10 فنادق الموجودة على مستوى التراب الوطني ككل ، وهذه الأعداد جد ضئيلة مقارنة بتونس التي تمتلك 45 فندق من صنف 5 نجوم و حتى المغرب التي تحتوي على 40 فندقا وحتى مصر التي يفوق العدد بها 100 فندق ، وهذا التأخر الذي تشهده الجزائر في القطاع الفندقي يظهر جليا في العاصمة الاقليمية الغربية وهران .

كما تنتشر في منطقة الدراسة الفنادق غير المصنفة والمغلقة التي لم تسو وضعيتها لحد الساعة ، وهذا ماسيؤثر على نوعية العرض النوعي للمنتوج الفندقي ، ويعكس صورة سلبية للمؤسسات الفندقية على وجه الخصوص وعلى المدينة على وجه العموم .

إن القطاع الفندقي في وهران بإمكانه أن يوظف عددا كبيرا من الشباب الخريجين سواء من المعاهد أو المدارس أو حتى التي لا تتمتع بأي مستوى تعليمي .

كما أن إعادة النظر في الأجور من طرف أصحاب ومسيري الفنادق بإمكانه أن يستقطب العديد من العمال ، أيضا لابد من ضرورة إعادة الاعتبار لهذا القطاع بتصحيح نظرة المجتمع حول العمل في الفندق خاصة بالنسبة للنساء ، وادراج المرأة وضرورة مشاركتها من خلال الصناعة والحرف التقليدية .

كما أن الملاحظ انقسام الفنادق الموجودة في منطقة الدراسة إلى مجموعتين : فنادق الطنف الغربي متخصصة في السياحة الشاطئية الموسمية ، والترفيهية ، فنادق المجمع الوهراني متخصصة في سياحة الأعمال ، لكن هذا لايعني أن معدل اشغالها ينخفض صيفا .

كما أن التمرکز الشديد للفنادق بأحياء وسط المدينة أصبح يخلق مشكل عدم امكانية التجديد في الفنادق نظرا لقدم الاحياء ، وصعوبة الوصول اليه و التحرك بالسيارة في وسط المدينة بكل حرية ، فأصبحت تخلق مشاكل الازدحام صعوبة ركن السيارات ...الخ

لذا لابد من إعادة النظر في تمرکز الفنادق جغرافيا بتطوير البلديات الباقية وخلق نوع من التوازن ، إضافة إلى ضرورة تطوير مجال النقل الحضري ، بفتح الخطوط الأخرى للترامواي ، والعمل على انجار مترو وهران.

والملاحظ أيضا ظهور اسمين لامعين لرجال الأعمال يسيطرون على مختلف الاستثمارات الفندقية و الأنشطة السياحية الجبلالي مهري ، والشريف عثمان .

كما لا يخفى علينا أن هذا القطاع يلعب دورا فعالا في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة وماله من أهمية في استثمار العنصر البشري وتكوينه وافتتاحه على الثقافات الأخرى ، وامتصاص نسبة كبيرة من البطالة ، لأنه يفتح باب التوظيف أمام الذكور والاناث على حد سواء، كما لا يخفى علينا أن لهذا القطاع علاقات تكافلية وعلاقات توازن مع المصالح الاجتماعية ، الاقتصادية ، الثقافية وحتى البيئية .

كما ان وجود العديد من الفنادق المصنفة في الأحياء المحيطة للمدينة ساهم في خلق نتائج ايجابية كتسريع لعمليات التهيئة من مساحات خضراء واستصلاح للطرق بتوسيعها وفتح الانفاق والعمل الدائم على نظافة وجمال الأحياء ، ونتائج سلبية باعتباره قيمة مضافة في سعر العقارات والشقق المجاوره له ، إضافة إلى عدم توفر إمكانية لتأجير المحلات بالرغم من الأسعار الباهضة ، وغلاء السلع والخدمات المتعلقة بالطعام والمقاهي بالقرب منه ، وهذا مايشهده حيي العقيد لظفي والصديقية .

كما لاننسى أيضا الآثار السلبية التي تنعكس من جراء السياحة الداخلية والخارجية من تدهور للبيئة ، وكثرة النفايات ، وغلاء الأسعار على السكان المحليين خاصة في الطنف الوهراني صيفا .

فبالرغم من الامكانيات المتعددة التي تتوفر عليها المنطقة إلا أن القطاع السياحي عموما والقطاع الفندقي خصوصا لازال يشهد انخفاضا محسوسا في الفنادق من حيث العدد والنوع ، كما أن هناك مجموعة من المؤسسات الفندقية لاتوفر حتى الخدمات القاعدية ومابالك التحدث على الخدمات الكمالية أو التطلع إلى الخدمات ذات المعايير العالمية من نشاطات مائية ، وملاعب للغولف ، والتحليق الجوي ، وتأجير للسفن بزيارة الجزر القريبة *Tourisme de niche* .

إن التأخر الكثير الذي تشهده المشاريع الفندقية دفع بالجزائر إلى القيام بمجموعة من الاصلاحات أهمها المتعلقة بدفع واستقطاب الاستثمار عن طريق الحوافز والتسهيلات ، ورفع الوصاية الى استغلال المساحات المدرجة في مناطق التوسع السياحي ضمن توجهات المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025 ، لذا ستشهد وهران مستقبلا عدة مشاريع فندقية ذات طاقة ايواء تصل إلى 6790 سرير تنتشر في منطقة كريستل ومداغ والمناطق المحيطة كما ان هناك برنامج كبير بغلاف مالي معتبر للقيام لمجموعة من عمليات الترميم التي ستمس الفندق الكبير، والمركب السياحي الأندلس إضافة إلى إنتاج العديد من المنشآت الجديدة كالقرى السياحية والحظائر الايكولوجية لمستثمرين أجانب لهم مايكفي من الخبرات في مجال العمارة من الامارات العربية المتحدة وفرنسا وهذا ماينعكس على نوعية الخدمات .

01	مقدمة
04	الإشكالية
05	فرضيات البحث
08	اهداف البحث
10	منهجية البحث
11	صعوبات البحث
		الفصل الاول : قراءة زمنية لواقع الفنادق في وهران
14	مقدمة الفصل
16	المبحث الاول : المقومات السياحية لمنطقة الدراسة
16	1-مقومات الجذب السياحي بمنطقة الدراسة
16	1-1 العناصر الطبيعية
16	أ- الموقع والموضع
17	ب- المناخ
19	ج- السطح
20	د-
23	2-1 العناصر التاريخية والأثرية
25	3-1 عناصر خدمات البنية التحتية والهيكل القاعدية
25	1-3-1 خدمة
25	أ- النقل
26	ب - النقل
27	ج- النقل
27	4-1عناصر اقتصادية خدماتية
27	أ- الاقطاب
28	ب- تجارة الجملة
28	ج- المعاهد و
29	د-
29	هـ- خدمات الثقافة والترفيه
30	5-1 عناصر مؤسسية
	المبحث الثاني : نشأة وتطور وتوزيع الفنادق في منطقة الدراسة
32	1- التعريف بمنطقة الدراسة
37	2- العوامل المتحركة في توزيع الفنادق
37	1-2 العوامل التاريخية
37	2-2 القرب من الخدمات الضرورية
37	3-2 إمكانية وسهولة الوصول
38	4-2 وجود الهياكل القاعدية
40	3- اختيار وتحديد
42	4- نشأة الفنادق في منطقة
42	- الفترة الاستعمارية
45	5- تطور الفنادق في منطقة
45	- فترة مابعد الاستقلال
50	6- تصنيف الفنادق
50	1-6 تصنيف حسب

50	2-6 تصنيف حسب الموقع و مواد البناء و الهندسة
52	3-6 تصنيف حسب عدد النجوم.....
52	7- تصنيف الفنادق في منطقة الدراسة.....
57	8- طاقة الفنادق الموجودة في منطقة الدراسة.....
57	1-8 طاقة الفنادق من حيث عدد الطوابق.....
58	أ- طاقة الفنادق حسب البلديات.....
59	ب- طاقة الفنادق حسب الاصناف.....
63	2-8 طاقة الفنادق من حيث عدد الغرف.....
65	3-8 طاقة الفنادق من حيث عدد الاسرة حسب البلديات والاصناف.....
67	خاتمة الفصل

الفصل الثاني : مكانة القطاع الفندقي وأبعاده الاقتصادية والجغرافية

68	مقدمة الفصل.....
69	المبحث الاول: الملكية القانونية للفنادق وأنواع
70	1- الوضعية القانونية للفنادق (الملكية).....
70	1-1 انواع الملكيات الموجودة بمنطقة الدراسة.....
71	1-1-1 مؤسسات فندقية ذات ملكية تابعة للقطاع العام.....
71	1-1-1 مؤسسات فندقية ذات ملكية خاصة.....
72	1-1-1 مؤسسات فندقية ذات شراكة عمومية خاصة.....
75	2- مستوى الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية في المنطقة المدروسة.....
75	1-2 الخدمات القاعدية.....
75	حسب الاصناف.....
77	حسب البلديات.....
79	2-2 الخدمات الكمالية.....
81	1- الاطعام المتخصص.....
84	2- قاعة محاضرات.....
86	3-قاعة حفلات.....
86	4- مواقف وحظائر خاصة بالسيارات.....
86	5-الملاهي.....
88	6- الحانات.....
90	7 - مراكز اللياقة والتدليك والتجميل.....
93	المبحث الثاني:العائدات المالية للفنادق ودورها في التشغيل
94	1- العائدات المالية.....
94	1-1 متوسط أسعار الغرف حسب الاصناف والبلديات.....
95	أ- أسعار الغرف المنفردة.....
95	ب- أسعار الغرف المزدوجة.....
96	ج- أسعار الغرف أجنحة.....
98	3- نسب الإشغال في الفنادق.....
98	الفنادق المصنفة.....

99الفنادق غير المصنفة
100الفنادق الاقامة
1024- الايرادات المالية للفنادق المصنفة
1035- العمالة في الفنادق
1046-1 مساهمة الفنادق في امتصاص البطالة
104أ-حسب الجنس
105ب-حسب الموسمية
1051- العمالة الدائمة
1062- العمالة المؤقتة
1077- معايير التوظيف في المؤسسات الفندقية
1108- مراكز التكوين في الفندقة على الصعيد الوطني
1101- مركزي التكوين المهني بوهران و قسنطينة
1102- معهدي التكوين ببوسعادة وتيزي وزو
1103- المعهد العالي للفندقة بالجزائر العاصمة
110أ - الصعوبات المادية
111ب- الصعوبات المادية
1129- أجور العمال
114خاتمة الفصل
117 الفصل الثالث : الطلب السياحي والافاق المستقبلية للقطاع الفندقي
117مقدمة الفصل
119المبحث الاول: مواصفات وتصنيفات
1191- تعريف
120أ- حسب المعايير الدولية
121مخطط يوضح تصنيف المسافرين حسب المنظمة العالمية للسياحة
122ب- حسب التشريع الجزائري
1232-تطور عدد السياح في العالم وإنفاقهم
1243-تطور حركة السياح الوافدين إلى
1254- دراسة حركة السياح العينة في منطقة الدراسة
1251-4 أنواع السياح الوافدين إلى منطقة
1264-1-1 في إطار الحدود
127أ-السياحة الداخلية حسب ولايات الوطن
130ب-السياحة الخارجية (بلدان العالم)
1314-1-2 حسب الجنس
1334-1-3 التركيبة السوسيو مهنية للزبائن
1354-1-4 أسباب ودوافع المجيء إلى المدينة
1384-1-5 التردد على الفندق
1394-2 أسباب اختيار الفندق
1414-3 مدة البقاء في الفندق
1424-4 مدى رضا الزبائن
1434-4-1 قياس درجة رضا الزبائن على الفندق

147	المبحث 2: الأفاق المستقبلية للقطاع الفندقي بمنطقة
148	1- تقييم الأوضاع الراهنة والتوجهات المستقبلية.....
148	أ- الأوضاع الحالية.....
148	1- الفنادق النشيطة.....
148	2- الفنادق المغلقة.....
149	2- أسباب غلق الفنادق.....
153	ب - التوجهات المستقبلية.....
154	1-3 المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية.....
154	3- مقارنة الجزائر بالدول الجوارية من حيث التدفق السياحي.....
158	3-3 المشاريع المستقبلية في القطب الساحلي شمال غرب.....
159	أ- مشاريع في طور الانجاز في منطقة الدراسة.....
160	ب- المشاريع المستقبلية في منطقة الدراسة.....
163	3- الفاعلين في قطاع السياحة.....
167	خاتمة الفصل.....
169	خاتمة عامة.....

فهرس الأشكال

22 أنواع الشواطئ الموجودة في منطقة الدراسة	الشكل 01 :
35 توزيع الفنادق الموجودة في منطقة الدراسة	الشكل 02 :
41 تمثيل العينة	الشكل 03 :
20 تطور عدد الفنادق في منطقة الدراسة (1920 - 2014)	الشكل 04 :
24 أهم المواقع والآثار التاريخية في ولاية وهران	الشكل 05 :
55 تصنيف الفنادق في منطقة الدراسة	الشكل 06 :
63 توزيع الغرف في منطقة الدراسة	الشكل 07 :
73 الوضعية القانونية للفنادق	الشكل 08 :
77 الفنادق التي تعاني غياب الخدمات القاعدية	الشكل 09 :
95 متوسط اسعار الغرف المفردة حسب البلديات والاصناف	الشكل 10 :
96 أسعار الغرف المزدوجة حسب البلديات والاصناف	الشكل 11 :
97 اسعار الغرف الاجنحة حسب البلديات والاصناف	الشكل 12 :
99 نسبة الاشغال في الفنادق المصنفة حسب اشهر السنة	الشكل 13 :
100 نسبة الاشغال في الفنادق الغير مصنفة حسب اشهر السنة	الشكل 14 :
101 نسبة الاشغال في الفنادق الإقامة حسب اشهر السنة	الشكل 15 :
102 نسبة الاشغال حسب انواع الفنادق في منطقة الدراسة	الشكل 16 :
105 العمالة في الفنادق حسب الجنس	الشكل 17 :
106 توزيع العمالة الدائمة في الفنادق	الشكل 18 :
107 العمالة المؤقتة في الفنادق حسب المواسم	الشكل 19 :
108 معايير التوظيف في قطاع الفنادق	الشكل 20 :
109 معايير التوظيف في الفنادق ككل في منطقة الدراسة	الشكل 21 :
132 تركيبة الوافدين حسب الجنس	الشكل 22 :
134 التركيبة السوسيو مهنية للوافدين	الشكل 23 :
140 التردد على الفندق	الشكل 24 :
141 أسباب اختيار الفندق	الشكل 25 :
142 مدة البقاء في الفندق	الشكل 26 :
147 مدى رضا الزبائن	الشكل 27 :
156 تطور عدد السياح في بعض دول المغرب العربي (1995-2010)	الشكل 28 :
160 توزيع المشاريع على الاقطاب السياحية للامتياز	الشكل 29 :

فهرس الجداول :

17	الجدول 01 :	تموقع محطات رصد المناخ
18	الجدول 02:	توزيع متوسط كمية التساقط حسب اشهر السنة في محطات الرصد
18	الجدول 03 :	توزيع متوسط درجة الحرارة حسب اشهر السنة في محطات الرصد
20	الجدول 04:	الشواطئ الموجودة على مستوى بلديات وهران
24	الجدول 05 :	أهم المواقع والاثار التاريخية في ولاية وهران
35	الجدول 06 :	توزيع الفنادق في بلديات الدراسة
40	الجدول 07 :	الفنادق العينة في بلديات منطقة الدراسة
42	الجدول 08 :	الفنادق الموجودة خلال الحقبة الاستعمارية الفرنسية
45	الجدول 09 :	وتيرة انتاج الفنادق العينة في منطقة الدراسة
52	الجدول 10:	توزيع الفنادق في مجال الدراسة حسب التصنيف
58	الجدول 11:	طاقة الفنادق بعدد الطوابق حسب البلديات
59	الجدول 12 :	طاقة الفنادق بعدد الطوابق حسب الاصناف
63	الجدول 13:	طاقة الفنادق بعدد الغرف حسب التصنيف
65	الجدول 14:	طاقة الفنادق حسب عدد الأسرة
70	الجدول 15 :	أنواع ملكيات الفنادق العينة في منطقة الدراسة
75	الجدول 16:	الخدمات القاعدية الموجودة حسب الأصناف
77	الجدول 17:	مستوى الخدمات القاعدية حسب البلديات
80	الجدول 18:	الخدمات الكمالية حسب البلديات والاصناف
95	الجدول 19 :	متوسط اسعار الغرف المفردة حسب البلديات والاصناف
96	الجدول 20:	متوسط اسعار الغرف المزدوجة حسب البلديات والاصناف
97	الجدول 21:	متوسط أسعار الاجنحة حسب البلديات والاصناف
99	الجدول 22:	نسبة الاشغال في الفنادق المصنفة حسب أشهر السنة
100	الجدول 23:	نسبة الاشغال في الفنادق الغير مصنفة حسب أشهر السنة
101	الجدول 24:	نسبة الاشغال في الفنادق الاقامة حسب أشهر السنة
103	الجدول 25:	الايرادات المالية للفنادق المصنفة
106	الجدول 26:	العمالة في حسب الجنس
105	الجدول 27:	العمالة الدائمة في الفنادق
106	الجدول 28	العمالة المؤقتة في الفنادق حسب المواسم
108	الجدول 29	معايير التوظيف المعتمدة في الفنادق العينة
113	الجدول 30	معدل الأجر الاقصى والأدنى في الفنادق العينة
120	الجدول 31	تطور عدد السياح عالميا وانفقاتهم
121	الجدول 32	حركة السياح الوافدين الى الجزائر من مختلف بلدان العالم
122	الجدول 33	أنواع السياح الوافدين إلى منطقة الدراسة حسب الحدود الجغرافية
124	الجدول 34	السياحة الداخلية حسب ولايات الوطن

130	السياحة الخارجية في منطقة الدراسة (بلدان العالم)	الجدول 35
131	الوافدين للفندق حسب الجنس	الجدول 36
133	التركيبة السوسيو مهنية للوافدين	الجدول 37:
135	دوافع المجي الى المدينة	الجدول 38:
139	التردد على الفندق	الجدول 39:
140	أسباب اختيار الفندق	الجدول 40:
142	عدد الليالي في الفندق حسب الأصناف	الجدول 41:
144	درجة رضا الزبائن	الجدول 42:
150	الفنادق المغلقة في منطقة الدراسة (2013-2014)	الجدول 43:
152	الفنادق المعروضة للمزايدة الوطنية والدولية	الجدول 44:
155	تطور عدد السياح في بعض دول المغرب العربي (1995-2010)	الجدول 45 :
159	المشاريع المستقبلية في اقطاب الامتياز	الجدول 46:
160	المشاريع التي في طور الانجاز في منطقة الدراسة	الجدول 47:
161	المشاريع المستقبلية في منطقة الدراسة بافاق 2025	الجدول 48:

فهرس الخرائط

32 طاقة الايواء في ولايات الوطن حسب عدد الاسرة	الخريطة 01 :
34 بلديات الدراسة بالنسبة للولاية	الخريطة 02:
36 توزيع الفنادق في مناطق الدراسة	الخريطة 03 :
38 توزيع الفنادق بالنسبة للمجمع الوهراني	الخريطة 04:
39 توزيع الفنادق في بلديات الطنف الغربي	الخريطة 05 :
49 تطور الفنادق في مجمع وهران	الخريطة 06:
50 تطور الفنادق في بلديات الطنف الغربي	الخريطة 07 :
54 تصنيف الفنادق في مجمع وهران	الخريطة 08
55 تصنيف الفنادق في مجمع الطنف الغربي	الخريطة 09 :
63 عدد الطوابق في بلديات مجمع الطنف الغربي	الخريطة 10:
64 عدد الطوابق في بلديات مجمع وهران	الخريطة 11:
77 الوضعية القانونية للفنادق في مجمع وهران	الخريطة 12 :
78 الوضعية القانونية للفنادق في مجمع الطنف الغربي	الخريطة 13:
86 الفنادق التي تحتوي خدمة المقاهي والمطاعم	الخريطة 14:
89 توزيع الملاهي الليلية	الخريطة 15:
91 توزيع الحانات في مجمع وهران	الخريطة 16
92 توزيع الحانات في مجمع الطنف الغربي	الخريطة 17
94 الفنادق الي تحتوي على مركز العناية واللياقة	الخريطة 18
131 الاصل الجغرافي للوافدين حسب ولايات الوطن	الخريطة 19
132 الاصل الجغرافي للوافدين حسب دول العالم	الخريطة 20
165 الفنادق التي في طور الانجاز والمشاريع المستقبلية	الخريطة 21

قائمة المصادر والمراجع .:

- باللغة العربية :
- المهدي بن شهرة ،2007، تاريخ وبرهان بمن حل بمدينة وهران ،دار النشر ، الريحانة للكتاب .
- دوغلاس موستيث ، ترجمة بهاء شاهين ، مبادئ التنمية المستدامة ، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ، القاهرة ،2006
- هواري معراج سليمان ، جردات محمد ،2004، السياحة وأثرها على الاقتصاد العالمي حالة الاقتصاد الجزائري ،مجلة الباحث ،العدد 1
- يحي بوعزيز ،2002،وهران عبر التاريخ ، ط2، دار النشر للطبع والتوزيع
- ماهر عبد العزيز توفيق ، صناعة السياحة دار زهران للنشر ، عمان 1997
- محمود كامل السياحة الحديثة علما وتطبيقا ،الهيئة العلمية المصرية للكتاب ، مصر، 1975
- محمد منير حجاب ،الاعلام السياحي، دار النشر للطبع والتوزيع ، مصر ، 2002
- يسري دعبس ، صناعة السياحة بين النظرية والتطبيق ، الملتقى الوطني للابداع والتنمية ، مصر ،2003
- مثنى طه الحوري ، اسماعيل محمد علي الدباغ ، مبادئ السفر والسياحة ، الاردن ، 2001 ،
- ميشيل تيودور ،2006 ، التنمية الاقتصادية ، ترجمة محمود حسن حسني ، دار المريخ للنشر ،المملكة العربية السعودية
- ب-الكتب والمراجع باللغة الفرنسية :

A. B. LandéL'activité touristique de Gréoux-les-BainsIn: Méditerranée, 6e année, N°1, 1965. pp. 29-55.

- Catherine aubertin et franck- dominiquevivien ,développement durable enjeu politique ,économique et sociaux ,la documentation françaisesParis / 2006

-Cote Marc ,1996, L'Algérie Révélée, édition L' Harmattan Paris

- E. Cruck , 1959, *Oran et les témoins de son passé*, Heintz Frères, *Éditions Bouchène*, page 60

Gabriel Wackermann équipements techniques, services et attraction touristique internationale In: Annales de Géographie. 1989, t. 98, n°545. pp. 51-70.

Gérard MarcouL'expérience française de financement privé des infrastructures et des équipements In: Annuaire des collectivités locales. Tome 19, 1999. pp. 61-99.

ج- المذكرات والاطروحات :

- الحقوق خوري اسماعيل ، النظام القانوني للفندقة بالجزائر ، جامعة بن عكنون 2011-2012 .

- احمد بن عيشاوي ، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر، جامعة الجزائر 2008

- عشي صليحة ، الاثار التنموية للسياحة ، دراسة مقارنة بين الجزائر ، تونس ، والمغرب جامعة باتنة 2005.

المجلات والوثائق والتقارير :

• مشروع التقرير حول مساهمة من أجل إعادة تحديد السياسة السياحية الوطنية – المجلس الوطني

الاقتصادي والاجتماعي – الدورة السادسة عشر، نوفمبر 2000

• التطورات الاقتصادية والاجتماعية بدولة الامارات 2005-2010 ، الاصدار 12

• معطيات صادرة عن الديوان الوطني للإحصائيات سنة 2008

• تقرير عن مديرية السياحة والصناعة التقليدية عام 2000

• جامعة الدول العربية ، الدليل الارشادي للسياحة المستدامة للفنادق عام 1997 ، سلسلة 2

• مداخلة للسيد عبدالقادر بالقيدومي ، مدير المدرسة الوطنية العليا للسياحة، " مناجل تكوين

منسجم

Bilan du développement du secteur touristique Ministère du tourisme (1962.77) p67..

المؤسسة العامة للتدريب الفني والتدريب المهني ، الادارة العامة لتطوير المناهج ، تسويق سياحي المملكة العربية السعودية

الملتقى الدولي حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة ، جامعة خيضر ، بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ايام 9_10 مارس 2010

عبد الرحمان السحيباني ، حبيب الهبر ، الدليل الارشادي للسياحة والتنمية المستدامة في الوطن العربي ، جامعة الدول العربية

ج- الجرائد الرسمية والمخططات المتعلقة بالتهيئة والتعمير :

- القانون رقم 03-10 المؤرخ في 19 يوليو 2003 المتعلق بحماية البيئة في مطار التنمية المستدامة الجريدة الرسمية لسنة 2003 العدد
- المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية 2025
- المخطط التوجيهي للتهيئة العمرانية 1999
- الجريدة الرسمية العدد المادة 4 من القانون 99-01 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة 2
- الامر 03-01 المتعلق بالاستثمار والأمر 06-08 المعدل والمتمم لقانون الاستثمار.
- تعليمة رقم 2 المتعلقة بتنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحة 2025، المؤرخ في 31 ماي 2008
- مخطط التوجيهي لتهيئة السواحل
- SDAM,2008, *Schéma Directeur d'Aménagement de l'Aire Métropolitaine d'Oran, Rapport de mission 2,page 9*

الخرائط :

I.N.C 1987 2 XX 4 ARZEW N° 23

المدح

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران

كلية علوم الارض والجغرافيا والتهيئة العمرانية التخصص: جغرافيا وتهيئة عمرانية

دليل المقابلة لاصحاب الفنادق والمسيرين :

-اسم الفندق		<u>نشأة الفندق ومميزاته</u>
-سنة فتحه		
- صنفه		
وسط المدينة اسم الحي		<u>الموقع</u>
-الضواحي اسم الضاحية		
القطاع العام		<u>ملكية الفندق</u>
القطاع الخاص: محلي اجنبي مشترك		
		<u>مهنتك قبل تولي ادارة الفندق</u>
عدد الطوابق		<u>- طاقة الفندق:</u>
عدد الغرف		
عدد الأسرة		
وجود مقهى	ملهى	<u>- كيفية التجهيز :</u>
حانة	قاعة افراح	
قاعة اللياقة ابدنية	وسائل النقل	
عدد العمال : ذكور اناث		
نوعهم :الاستقبال المطبخ التنظيف الصيانة		<u>مستوى التشغيل والتاهيل</u>
هل عمالك ذوي شهادات وتلقو تكوين خاص في الفندقة والطبخ الاستقبال أخرى		
على اي اساس يتم توظيفهم الخبرة		
-الكفاءة -الجمال وحسن التعامل		
اجورهم : -الحد الادنى		
-الحد الاقصى		

<p>- كم تمثل نسبة اجور العمال من الميزانية: - كم تمثل نسبة الضرائب - ميزانية التسيير والصيانة</p> <p>عن طريق التوارث: نعم لا</p>	
<p>مساعدات : - قروض منح العقار</p>	<p><u>بدايات المشروع :</u></p>
<p>النقل: الكم النوع</p>	<p><u>الافاق المستقبلية</u></p>
<p>رحلات للترفيه عن الزبائن</p>	
<p>هل تنوي العمل على زيادة نجوم الفندق</p>	
<p>التشغيل المنافسة الضرائب القروض اشكالية الصيانة والتوسع</p>	<p><u>العراقيل والمشاكل</u></p>

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران

التخصص: جغرافيا وتهينة عمرانية

كلية علوم الارض والجغرافيا والتهينة العمرانية
استمارة البحث: المتعلقة بالزبائن .

الرقم :

1- الأصل الجغرافي و التردد على الفندق

-من اين اتيت: - داخل الولاية اسم البلدية

- داخل الوطن اسم الولاية

- خارج الوطن اسم البلد

-هل اتيت: وحدثك رفقة العائلة الاصحاب

2- اختيار الفندق :

-هل تنزل في هذا الفندق لأول مرة: نعم لماذا اخترته :

لا اسم الفندق السابق : الحي

لماذا غيرت الفندق السابق: بسبب:

-الثلث

-الرفاهية

-الخدمات المتاحة

- حسن الاستقبال

-القرب من مكان العمل

-القرب من الانشطة المختلفة

اخرى

-في حالة ماذا رجعت الى المدينة هل ستنزل بنفس الفندق : نعم لا

3- أسباب الإقامة ومدتها :

- 1- سبب مجيئك الى المدينة : - العمل ماهي مهنتك :
2- تمت عملية الحجز من: طرفك الشركة التي تعمل معها

-السياحة والترفيه

-زيارة الاهل والاصدقاء

- اخرى : حدد :

3-كم ستقضي من ليلة هنا : - ليلة واحدة -اقل من 3 ليالي

-اسبوع -اكثر من اسبوع

4-هل هناك تخفيضات في حالة طول المدة :نعم لا

4 - تنظيم وقت الزيارة :

1-بعد نهاية العمل اين تذهب : - السياحة والتجول

-التسوق نوع المشتريات

-زيارة الاهل والاصدقاء

-الذهاب الى المدن القريبة حدد:

2-هل يوجد في الفندق تنظيم خرجات :- حركة في المدينة

- زيارة الشواطئ

- زيارة المتاحف والمواقع الاثرية الثقافية (السنيماء،المتحف)

اخرى

- هل تشارك فيها ان وجدت

3- ماهي التغييرات التي تقترحها وما الذي لايعجبك :

5- مميزات الزبون: السن

الجنس: ذكر انثى

Loi n° 99-01 du 19 Ramadhan 1419 correspondant au 6 janvier 1999 fixant les règles relatives à l'hôtellerie, p.3.

Le Président de la République,

Vu la Constitution, notamment ses articles 120, 122 et 126;

Vu l'ordonnance n° 66-62 du 26 mars 1966 relative aux zones et aux sites touristiques;

Vu l'ordonnance n° 66-154 du 8 juin 1966, modifiée et complétée, portant code de procédure civile;

Vu l'ordonnance n° 66-155 du 8 juin 1966, modifiée et complétée, portant code de procédure pénale;

Vu l'ordonnance n° 66-156 du 8 juin 1966, modifiée et complétée, portant code pénal;

Vu l'ordonnance n° 75-58 du 26 septembre 1975, modifiée et complétée, portant code civil ;

Vu l'ordonnance n° 75-59 du 26 septembre 1975, modifiée et complétée, portant code de commerce;

Vu la loi n° 83-03 du 5 février 1983 relative # la protection de l'environnement;

Vu la loi n° 85-05 du 16 février 1985, modifiée et complétée, relative à la protection et à la promotion de la santé ;

Vu la loi n° 87-03 du 27 janvier 1987 relative à l'aménagement du territoire;

Vu la loi n° 88-07 du 26 janvier 1988 relative à la prévention sanitaire, la sécurité et à la médecine du travail;

Vu la loi n° 89-02 du 7 février 1989 relative aux règles générales de protection du consommateur;

Vu la loi n° 90-08 du 7 avril 1990 relative la commune;

Vu la loi n° 90-09 du 7 avril 1990 relative à la wilaya;

Vu la loi n° 90-11 du 21 avril 1990, modifiée et complétée, relative aux relations de travail ;

Vu la loi n° 90-22 du 22 août 1990, modifiée et complétée, relative au registre de commerce;

Vu la loi n° 90-29 du 1er décembre 1990, relative à l'aménagement et à l'urbanisme

Vu l'ordonnance n° 95-07 du 25 janvier 1995 relative aux assurances;

Après adoption par le Parlement;

Promulgue la loi dont la teneur suit:

TITRE I

DISPOSITIONS GENERALES

Chapitre 1er

Des principes généraux

Article 1er. -La présente loi fixe les règles relatives à l'hôtellerie, notamment celles ayant trait aux droits et aux obligations de l'hôtelier et du client, à la construction et à l'exploitation des établissements hôteliers.

Art. 2. - La présente loi a pour objectif, notamment :

- la protection, la modernisation, le développement et la promotion du secteur hôtelier;

- l'amélioration de la qualité des prestations hôtelières;

- la moralisation et la détermination des règles relatives à l'activité

hôtelière.

Art. 3. - Sont considérées d'intérêt général, les actions d'aménagement, d'exploitation, de protection et de réhabilitation de l'activité hôtelière.

Art. 4. - Au sens de la présente loi, il est entendu par:

- activité hôtelière, toute exploitation, à titre onéreux d'établissement hôtelier, tel que défini ci-dessous;**
- établissement hôtelier : tout établissement qui reçoit une clientèle et lui fournit un hébergement avec ou sans prestations accessoires ;**
- hôtelier : toute personne physique ou morale exerçant une activité hôtelière, telle que définie ci-dessus.**

Chapitre 2

Du champ et des organes d'application

Art. 5. - La présente loi s'applique aux établissements hôteliers et à toutes les structures destinées à l'hôtellerie.

La définition, l'organisation et le fonctionnement des établissements hôteliers sont précisés par voie réglementaire.

Art. 6. - Aux fins de mise en oeuvre de la présente loi, l'Etat met en place les organes d'application spécialisés à cet effet.

TITRE II

DU CONTRAT D'HOTELLERIE

Chapitre 1er

De la définition, de la conclusion et de l'exécution du contrat d'hôtellerie

Art. 7. - Au sens de la présente loi, il est entendu par contrat d'hôtellerie tout contrat par lequel l'hôtelier, agissant dans le cadre de son activité, s'engage à titre onéreux, à loger temporairement le client, sans que ce dernier ne puisse élire domicile, à garder ses biens déposés dans l'établissement hôtelier et à lui fournir, éventuellement, les prestations accessoires, en contrepartie de l'acceptation par le client des prescriptions du règlement intérieur et du paiement d'un prix fixé en fonction de la qualité de la prestation.

Art. 8. - Le client peut conclure lui-même le contrat d'hôtellerie tel que défini ci-dessus ou mandater une tierce personne, physique ou morale.

Art. 9. Le contrat d'hôtellerie est réputé conclu lorsque l'une des parties accepte, de façon expresse, l'offre faite par l'autre partie.

Aucune forme n'est prescrite pour un tel contrat.

Art. 10. - L'hébergement dans le cadre du contrat d'hôtellerie doit être quotidien, hebdomadaire ou mensuel.

Art. 11. - Le contrat conclu pour une durée déterminée, prend fin au terme convenu. Dans ce cas, le client est tenu de libérer les lieux à la date fixée, sauf accord contraire convenu entre les deux parties.

Art. 12. - Le contrat conclu pour une durée approximative est réputé conclu pour une durée déterminée. Le terme de ce contrat est fixé par référence à la date la plus avancée de la durée déterminée.

Au sens du présent article, la location faite à la semaine représente une durée de sept (7) jours et la location faite au mois représente une durée de vingt huit (28) jours.

Art. 13. - Le contrat d'hôtellerie conclu pour une durée indéterminée est réputé conclu sur une base quotidienne.

Chapitre 2

Des droits et des obligations de l'hôtelier

Art. 14. - L'hôtelier est en droit d'exiger, en garantie du paiement des prestations commandées, une avance au moment de la réservation.

Art. 15. - L'hôtelier est en droit de retenir tout objet apporté par un client à titre de garantie au paiement du montant réclamé en contrepartie

des prestations fournies, sauf dans le cas où la somme qui doit être versée à l'hôtelier est due par une partie autre que le client.

Toutefois, l'hôtelier n'est pas habilité à retenir ces objets Si on lui fournit une garantie suffisante pour le recouvrement des sommes réclamées ou Si un montant équivalent est déposé auprès d'un tiers accepté de commun accord, ou par une institution officielle.

Art. 16. - Les sommes dues à l'hôtelier pour le logement, l'entretien et toute fourniture au client ont privilège sur les effets apportés par ce dernier à l'établissement hôtelier ou à ses dépendances.

Le privilège s'exerce sur les effets alors même qu'ils n'appartiennent pas au client, à moins qu'il ne soit prouvé que l'hôtelier avait connaissance lors de leur introduction, de l'existence des droits de tiers sur ces effets à condition qu'il ne s'agisse pas d'objets volés ou perdus.

L'hôtelier peut, s'il n'est pas intégralement payé, s'opposer au déplacement de ces effets; S'ils sont déplacés nonobstant son opposition, ou à son insu, le privilège les suit sans préjudice des droits des tiers de bonne foi.

Le privilège de l'hôtelier a le même rang que celui du bailleur, en cas de concours entre les deux privilèges, le premier en date l'emporte, à moins qu'ils ne soit inopposable aux tiers.

Art. 17. - L'hôtelier a le droit de vérifier les objets qui lui sont remis en dépôt et peut exiger qu'ils soient placés dans un réceptacle fermé ou scellé.

Lorsque l'hôtelier accepte les objets en dépôt, sa responsabilité peut être limitée pour chaque dépôt à une somme comprise entre cinq cent (500) et mille (1000) fois le prix de location à condition que le client a été dûment informé avant d'effectuer son dépôt.

La responsabilité de l'hôtelier est entièrement engagée dans le cas où il a refusé des objets qu'il est obligé d'accepter en dépôt.

Art. 18. - L'hôtelier a le droit de refuser tous objets encombrants du client ou ceux dont il s'estime incapable d'en assurer la protection.

Art. 19. - L'hôtelier a le droit de refuser un client lorsque celui-ci:

- n'accepte pas les prix pratiqués par l'établissement hôtelier;
- est porteur d'objets encombrants ou accompagné d'un animal;
- a déjà fait l'objet d'une expulsion de l'établissement hôtelier;
- n'est pas porteur d'un document officiel prouvant son identité.

Art. 20. - L'hôtelier est tenu d'assurer, au client une jouissance paisible dans tous les lieux de l'établissement hôtelier.

Art. 21. - L'hôtelier est tenu au comportement courtois envers sa clientèle, et de le tenir informé du règlement intérieur de l'établissement hôtelier.

Art. 22. - L'hôtelier est tenu d'honorer l'ensemble de ses engagements, et sa responsabilité est également engagée même en cas de négligence.

Toutefois, sa responsabilité est dégagée dans le cas où il procure au client, à la même date et dans la même agglomération des prestations de services équivalentes ou supérieures.

Les frais encourus y compris le coût du transport par suite de cette substitution sont à la charge de l'hôtelier.