



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية علوم الأرض و الكون

قسم جغرافيا وتهيئة الإقليم

تخصص: المدن، الديناميكية المجالية والتسيير

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

بعنوان :

اثر جائحة كورونا "كوفيد19" على الخدمات
السياحية بوهران

تحت إشراف الأستاذ:

سكوم سفيان

من اعداد الطالبتين:

بوزيد خديجة

مولاي نجوى

أمام اللجنة المشكلة من:

الأستاذ:	الدرجة	الصفة
معاشو حاج محمد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
سكوم سفيان	أستاذ محاضر-ب-	مشرفا
صانع بوعلام	أستاذ مساعد- أ-	ممتحنا

دفعة 2021

شكر و عرفان

الحمد لله الذي وفقنا هي إنجاز هذا العمل ، و لا يسعنا الا أن نتقدم بخالص الشكر و التقدير للأستاذ الفاضل "سكوم سفيان" على توجيهاته و نصائحه القيمة و كفاءته الثمينة ، كما نشكره على مجهوداته و صبره معنا فكان لنا نعم الموجه و المرشد.

كما لا يفوتنا أن نشكر أعضاء لجنة المناقشة المحترمين الذين تشرفنا بهم لتقييم مجهوداتنا. و نتوجه بالشكر الجزيل لأبائنا و أمهاتنا الذين قدموا لنا كل الدعم المادي و المعنوي و سهروا على راحتنا و تلبية رغباتنا منذ بداية مشوارنا الدراسي.

كما نتقد بالشكر الى كل المسؤولين و الموظفين بمديرية السياحة و الصناعات التقليدية بوهران . كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر لكل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة سواء من قريب او من بعيد بالكثير او بالقليل حتى و لو بالكلمة الطيبة وصولا الى التتويج بهذا العمل.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الى الهادي الى سواء السبيل الى من كان على كل شيء حسيب الى من جعل لكل شيء قدر " الله جل جلاله"

الحمد لله وحده لا شريك له و الصلاة و السلام على اشرف المرسلين و بعد:

اهدي ثمرة جهدي الى من قال فيهما الله عز و جل "و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل ربي
"ارحمهما كما ربياني صغيرا"

الى من البستني لباس الحب و الحنان لباس التقوى و الاسلام و سهرت الليالي و امتصت العذاب من اجلي ، الى من علمتني الصبر و الاخلاص اليك يا من رافقتني بدعواتك رغم بعدك اليك حبيبي حفظك الله و رعاك و ادام الصحة و العافية عليك "امي فاطمة".

لن تكفي الكلمات لا عبر عن امتناني لك يا رمز الرجولة يا من علمتني لغة التحدي و الصمود اليك من رافقتني في دربي اليك يا سندي و قوتي يا مدرستي الاولى في الحياة ادامك الله لي عوناً و سناً "ابي الغالي عبد الوهاب".

كما اهدي ثمرة جهدي لاختي احلى ما في الوجود انيستي لك يا من مددت لي يد العون "اختي رقية" و الى الصغير "عبد الحي"

الى اخواني "محمد" و "عبد القادر"

الى "تيسير" من تملك القلب الكبير و العقل المنير اليك صغيرتي يسر الله لك دربك.

الى كل من شاركوني ايام حياتي حلوها و مرها عائلتي بوزيد و بوزنادة اليكم صديقات الطور الجامعي لكل من ساندني و دعمني معنوياً .

اخص بالاهداء الاستاذي المشرف من سخر قدراته العلمية في ارشادي "سكوم سفيان" و كامل اساتذة جغرافيا و تهيئة الاقليم .

و اخيرا اسأل الله ان يعلمنا ما ينفعنا.

خديجة

الإهداء

إلى نبض الحياة وفيض الحنان المتدفق عطائنا إلى التي أثقلت الجفون سهرا وجاهدت الأيام صبيرا وشغلت
البال فكرا ورفعت الأيدي دعاء وأيقنت بالله أملا، التي غمرتني بحبها وأثرتني بدعائها وكان سؤالها
الدؤوب دافعا لإنجاز هذا العمل... أمي الحبيبة.

إلى من رزقه الله حب العمل فتعب وشقى ليوفر لي سبل الراحة وسقى بقطرات عرقه دروب حياتي
فأبدلها مساحات خضراء تفتح فيها أوراق الربيع فكانت باعنا لي لإكمال دراستي أبي الغالي.
وإلى ورود المحبة وينابيع الوفاء إلى من تزهو بهم الحياة وتمحو معهم مرارة الأيام إخوتي.
والى صديقتي العزيزة ورفيقة دربي ليندة نعايمة وصديقتي الحبيبات اللواتي شاركونني في مشواري
الدراسي ، وإلى كل الأقارب دون إستثناء .

نجوى

1. مقدمة عامة:

تعد السياحة في الوقت الراهن من بين اهم الأنشطة الاقتصادية و التي تحرص اغلب الدول على تنميتها، حيث انها لم تعد نشاط ترفيهي الذي ينحصر بين المأكل و المشرب و التنزه بل أصبحت تمثل نشاط اداري و فني تقوم به المنظمات السياحية المحلية، الإقليمية و الدولية و في الأخير تدرج ضمن النشاطات المنتجة ذات التأثير الإيجابي على جوانب كثيرة اقتصادية و اجتماعية و ثقافية من خلال تعزيز معدلات النمو الاقتصادي و زيادة مستويات الدخل بالإضافة الى كونها مركز للحفاظ على الموروث الثقافي لأي مجتمع، كما يمكن النظر اليها بمثابة جسر يربط بين الشعوب و الحضارات و الذي بدوره يعمل على تعزيز الترابط الإنساني و الثقافي و تحقيق الانفتاح المرغوب فيه على الحضارة الإنسانية و من هنا نجد أهمية الحضارة الإنسانية تتعدى لجلب العملة الصعبة و تساهم في توازن ميزان الاداءات و خلق فرص التنقل المباشرة و غير المباشرة، و تحسينها للإيرادات و تأثيرها الإيجابي على باقي القطاعات (الصناعة التقليدية ، التجارة ...).

حيث تعمل العديد من الدول حول العالم على تدعيم قطاعاتها المختلفة التي لها اثر على تحسين اقتصادياتها و كون الكثير من الدول قد وجدت في النشاط السياحي موردا كبيرا ، هذا و تعتبر الجزائر من بين اهم الدول التي لها من المقومات الجذب الطبيعي التي تأهلها لاحتلال مركز مهم ضمن اهم المقاصد السياحية في العالم، و كذا نموذجا سياحيا لتنوع اقاليمها و الحضارات التي تعاقبت عليها إضافة إلى موروثها الثقافي و التاريخي.

ان الوضعية الجغرافية للجزائر و كذا توفرها على شريط ساحلي بطول 1200 كلم يجعل من السياحة الشاطئية منتوجا سياحيا مهيما بالنسبة للطلاب الداخلي و الخارجي و على هذا الأساس فان تنميته حتمية لتمكن بلادنا من التوطن الجيد مقارنة بالمقاصد المتوسطة الأخرى.

ومن بين هذه المقاصد السياحية نجد وهران التي تمثل منطقة دراستنا، و التي تتميز بدورها بعناصر جذب سياحية متنوعة من اجل تحليل الواقع السياحي في الجزائر، لكن ما يعاب على قطاع السياحة في البلاد انعدام استغلال المقومات و الخدمات حيث انه لم يرقى و يحظ بالمستوى المطلوب من اجل الوصول الى السبل المثلى لتحقيق تنمية متوازنة و مستدامة إضافة الى المعوقات و التحديات و الركود التي تواجه قطاع السياحة على مستوى العالم في الوقت الراهن وهو وباء كورونا "كوفيد19" كجائحة مرضية هزت كيان الاقتصاد العالمي و التي حشدت أرواح العديد و هذا ما نلتمس أثره على قطاع السياحة بالجزائر.

2-الإشكالية:

تعد السياحة قطاع استراتيجي هام في وقتنا الحالي كما انها غذاء معنوي للإنسان الذي بطبيعته يميل الى السفر و الترحال للتعرف على أماكن جديدة و الاستجمام او للقيام بأمر متعددة كونها أحد القطاعات التي تترك آثارا ايجابية متنوعة الا ان هذا القطاع أصبح جامد بسبب انتشار فيروس كورونا المستجد والعديد من القطاعات الاقتصادية والإنتاجية على مستوى العالم وتعرضها إلى خسائر كبيرة. و تعد السياحة إحدى القطاعات التي تكبدت خسائر فادحة في فترة وصلت إلى سنة ونصف حتى الآن، حيث توقفت حركة السياحة العالمية مما جعل ملايين الأشخاص خلال الحجر الصحي في منازلهم يبحثون عن تجارب ثقافية و سياحية¹. وقد أثبتت الثقافة أنه لا غنى عنها خلال هذه الفترة، إذ وصل الطلب عبر الإنترنت على المتاحف والمواقع التراثية والمسرح والعروض إلى مستويات غير مسبوقة. مع إغلاق أكثر من 80% من ممتلكات التراث العالمي لليونسكو. وإذا كان للسياحة أن تساهم في بقاء قطاع الثقافة، أي دور السينما والفنون والتظاهرات والموسم والعديد من القطاعات الأخرى، ينبغي لها أن تعزز الهوية الثقافية والعلامات التجارية للمقاصد السياحية.

عموما تأثير الجائحة على مختلف القطاعات سيكلف العالم كله خسائر في الاقتصاد العالمي على مدى السنوات الخمس المقبلة حسب إحصائيات صندوق النقد الدولي وعلى القطاع السياحي خاصة بسبب تعليق مختلف مرافق السفر بریا وبحريا وجويا...

أما بخصوص الجزائر على غرار دول العالم فقد تبنت سياسة الغلق الكلي و/أو الجزئي للمرافق السياحية من مطاعم مقاهي حدائق، فنادق... الخ والتي تعد كتدابير وقائية و اتخاذ الى اجراءات وتدابير التي توفيق الوقاية من جهة والحفاظ على الحد الأدنى من مصالح مواطنيها، وهو الأمر الذي نتج عنه شلل شبه تام على المستوى الدولي والذي شمل جل قطاعات الحياة بما فيه قطاع السياحة وهو ما سيؤثر سلبيا على السياحة الوطنية.. حيث أكدت الاحصائيات و البيانات و الارقام المسجلة إن قطاع السياحة في تدهورا كارثيا لم يشهده القطاع في تاريخه.

وتملك وهران امكانيات سياحية ثقافية تاريخية من متاحف كقلعة سانتاكرور و قصر الباي و مرافق ترفيهية اضافة الى الساحات العمومية و مع اطلالها على ساحل البحر الابيض المتوسط فإنها تحوي سياحة شاطئية هامة و متنوعة و تملك ما يخدم هذه النشاطات الكثير من خدمات فندقية ووكالات سياحية لكن كان لجائحة كورونا تاتير على القطاع السياحي و خدماته بشكل كبير ما يجعلنا نطرح الاشكالية الرئيسية الاتية:

● ما مدى آثار تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على قطاع السياحة بوهران؟

تحديات الاقتصاد السياحي في الجزائر قبل وبعد جائحة كورونا¹.

وبناءً على السؤال الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي المؤهلات السياحية التي تمتلكها وهران؟
 - كيف كانت الخدمات السياحية قبل وأثناء انتشار فيروس كورونا؟ وما هو نمط الخدمات التي مسها الجمود، وهل يمكن النهوض به من جديد و استعادة فعاليته؟
- ما هي الإجراءات و الاحتياطات الواجب اتخاذها و الالتزام بها لمعالجة هذه الآثار ؟

3-أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى إبراز القطاع السياحي والذي حصرناه بمنطقة الدراسة "وهران" و بناءاً على ذلك هدفنا هو توضيح و تحديد مفهوم السياحة و تطور حركتها ذلك ما له صلة بهدفنا الثاني و هو إبراز جل المقومات السياحية التي تزخر بها المدينة و بالتالي إبراز دور وتأثير القطاع السياحي، وواقعه في الدولة الجزائرية مع التطرق لمختلف الهياكل و الخدمات السياحية التي تمتلكها وهران و مقترحات للنهوض بهذا القطاع ، وفي نفس الوقت تحديد ما تسببت فيه جائحة كورونا نظير الإغلاق العام و الجزئي و تم الختام بوضع بعض النتائج و التوصيات على ضوء ما استخلص من المعطيات المتحصل عليها في البحث.

4-أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في كون السياحة كمفهوم عنصر جاذب و كقطاع متحكم في إقتصاد الدولة ما يفتح أمامنا أبواب الاطلاع على سيرورة هذا الأخير حيث تنبثق أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على القطاع السياحي في الوقت الراهن والذي يعتبر موضوع غني و محل دراسات كثيرة و هو موضوع متجدد نظرا لما يمكن أن يتغير في السوق المحلية و العالمية، و ما يحققه من إيرادات تختلف باختلاف الإستراتيجيات و سياسة الدولة في دعم القطاع و النهوض به خاصة بعد الأزمات كأزمة كورونا نموذجاً.

5.المنهج المتبع في الدراسة:

بناءاً على طبيعة الموضوع تم اعتماد المنهج الوصفي في الإطار النظري و التحليلي.

-مرحلة البحث النظري :

وهي مرحلة البحث النظري ، والتي قمنا من خلالها بالاطلاع على المراجع التي تخدم الموضوع أولها صلة به، وذلك قصد تكوين خلفية علمية و الإحاطة بموضوع الدراسة، كما قمنا خلالها بجمع الوثائق و المعلومات الخاصة بمجال الدراسة، إضافة البحث حول احصائيات رقمية لتفشي فيروس كورونا و هنا وقع الاحتياج لمجموعة المراجع التي تحتوي معلومات عن هذا الأخير حيث انها قليلة جدا في هذا النطاق.

- مرحلة البحث الميداني:

عرض خلفيات الدراسة الميدانية:

مهما اختلف موضوع الدراسة المتناول، إلا أنها تتطلب إجراءات منهجية يتبناها أي باحث للوصول للنتائج العلمية الإيجابية التي تعكس إشكالية البحث المطروحة، وموضوعنا يهتم بدراسة القطاع السياحي خلال جائحة كورونا، الذي نود أن نكشف عن ذلك من خلال دراسة كل من القطاع الفندقي ووكالات السياحة والسفر، هذا ما إرتئى بنا إلى إتباع جملة من الخطوات التي تضمنت منهج البحث وتقنياته، الأساليب الإحصائية للتحليل، إضافة إلى عينة البحث المختارة.

-تقنيات وأدوات جمع البيانات:**تقنيات الدراسة:**

بأخذ بعين الاعتبار المنهج المستخدم، فقد إستعنا بمجموعة من تقنيات البحث العلمي طوال مرحلة الدراسة التطبيقية، التي ندرجها فيما يلي:

الملاحظة: تعد الملاحظة إحدى أدوات جمع البيانات، خاصة عندما يصعب الحصول عليها من خلال الاستمارة أو أسئلة المقابلة أو غيرها، وقد استخدمنا هذه التقنية من بداية الدراسة بغرض تشخيص الوضع الحالي الذي تتميز به مدينة وهران ككل من مختلف نقاط الجذب الهامة التي تحتويها، وصولاً إلى النتائج النهائية.

المقابلة: تعتبر المقابلة من أهم الأدوات المستعملة في جمع البيانات وأكثرها استخداماً، والتي أجريت هذه المقابلة مع مختلف العاملين على مستوى المديرية سواء كانت مديرية السياحة أو مديرية البناء والتعمير وغيرها، كل هذا كان للفهم الجيد لمجريات المدينة، هذا إضافة إلى المقابلة المجرى مع مدراء مختلف فنادق ووكالات السياحة لمدينة وهران، والتي تحصلنا من خلالها على كمية كبيرة من المعلومات التي أفادتنا في الدراسة.

الاستمارة: وهي تلك النموذج الذي يحتوي على مجموعة من العبارات التي كانت في شكل تساؤلات، موجهة إلى مدراء الخدمات السياحية، من أجل الحصول على مختلف المعلومات التي أفادتنا في الدراسة، والتي تحتوي على مجموعة من الأسئلة مختصة حسب كل قطاع.

عينة الدراسة:

تمثل عينة الدراسة حول الخدمات السياحية لمدينة وهران، والتي تم طرح الاستمارة على مجموعة من الفنادق ووكالات السياحة والسفر بالإضافة الى القيام بمقابلة ميدانية مع مسؤولين القطاع السياحي "مسيري الفنادق، الوكالات السياحية، مديرية السياحة والصناعات التقليدية"، فقد أختيرت عينة فقط

راجع إلى الأوضاع الصحية في البلاد فالبعض منهم ليست في الخدمة والبعض لم يقوموا بالمساعدة بحجة عدم توفر السياح لديهم خاصة بعد الغلق جراء الاجراءات المتبعة من قبل الدولة.

تجهيز بيانات الاستثمارة للتحليل:

تعتبر هذه المرحلة مهمة جدا، إذ تتضمن عدة خطوات من الضروري إتباعها وتتمثل في مراجعة قوائم الاستثمارة الورقية والعمل على تجهيزها من أجل القيام بعملية التبويب حيث تم توزيع 200 استثمارة على السياح عن طريق مقابلة مفتوحة ومباشرة وتم استرجاع 180 استثمارة أي نسبة 80%، رغم استقصاء 20 استثمارة التي لم يتم ملؤها كاملة وتلك التي تم ملؤها بطريقة عشوائية ومن أجل هذا فقد تم إلغاء الاستثمارات غير الصالحة والتي لم يتم ملؤها بطريقة جيدة وقد استهدفنا في توزيع الأخيرة جل السياح المقيمين بالفنادق و البعض بالمطاعم بحي الصديقية و وسط المدينة حيث تم توزيع عينة من الاستثمارات على المقيمين بالمنتجعات الصيفية و كذا افراد بحديقة المنظر الجميل الواقعة بفارنوفيل و حديقة اتجهنا لتوزيع عينات اخرى بحديقة الملاهي بالحمري و كذا سياح مقيمين بفنادق شعبية بحي المدينة الجديدة و بلاطو. وهذا من أجل التأكد من سلامة العينة المختارة للدراسة للوصول إلى جدولة هذه النتائج بصفة ملخصة تساعد في إعداد التقرير النهائي الذي يتم من خلاله تقديم التوصيات والاقتراحات اللازمة.

-مرحلة معالجة المعطيات:

بعد جمع المعلومات والإحصائيات، قمنا بتحليل هذه المعطيات ومعالجتها وترتيبها في عمل منظم ومتسلسل من خلال إسقاط النتائج المتحصل عليها في جداول وخرائط وبيانات والتعليق عليها وفقا لما يخدم موضوع البحث.

6. خطة البحث:

ومن أجل تقديم موضوع بحث ملائم مع التساؤلات المطروحة في الإشكالية، ارتأينا تقسيمه إلى ثلاثة اقسام أساسية إضافة الى مدخل عام على النحو التالي:

حيث تناولنا في الفصل الأول: الاطار المفاهيمي وتحديد منطقة الدراسة تناولنا فيه عموميات و مفاهيم ومصطلحات عامة حول السياحة و السائح ، نشأتها، أنواعها، أهدافها... ومفاهيم حول الأوبئة والجائحة كورونا كما تطرقنا الى تحديد منطقة الدراسة و أهم العوامل المؤثرة في الجذب السياحي بمدينة وهران . أما الفصل الثاني يتضمن دراسة وضعية الخدمات السياحية قبل تفشي جائحة كورونا المستجد بمدينة وهران، وهذا من خلال التطرق الى الهياكل السياحية وابرار أهم المعطيات الإحصائية المتواجدة على مستوى المؤسسات الفندقية والوكالات السياحية، وكذا هياكل الإطعام ومرافق الترفيه والتسلية المتواجدة بمدينة وهران.

أما الفصل الثالث: يتناول أثر انتشار جائحة كورونا على الخدمات السياحية بوهران و هذا من خلال تحليل استمارة استبيان التي وزعت على بعض مسيري الهياكل الفندقية و الوكالات السياحية، و جميع المعطيات المتحصل عليها و ادراجها ضمن جداول مرفقة بالتحليل و النتائج حيث تم فيه دراسة الخدمات السياحية و تأثيرها بالجائحة .

إضافة إلى الخاتمة العامة التي تم التطرق فيها الى أهم النتائج المتوصل اليها و كذا مختلف الاقتراحات و التوصيات التي يجب أخذها بعين الاعتبار لمعالجة هذه الظاهرة.

7. صعوبات البحث:

و كأبي دراسة نتعرض لنا بعض الصعوبات وهي كالتالي:

- موضوع فيروس كورونا مستجد هذا ما أدى الى نقص كبير في مراجع تدرس هذا الأخير ان كان من الجهة العلمية او الاجتماعية.
- لضمان مصداقية المذكرة وضعنا استمارات خاصة بالسياح لكن واجهنا صعوبة في ملئها بالنسبة للمواطنين فاعلهم لا يستجيب لاسبابهم .
- عدم استقبالنا من طرف اهم المديریات .
- و مع العلم بالفيروس المستجد فان المقابلات مع مديري الفنادق كانت جد صعبة بسبب الاحتياطات و منهم من رفض كليا.
- و بعد اجراء تحاليل للمعطيات واجهتنا صعوبة تمثلت في عدم تجديد النسب و الأرقام المتعلقة بسياحة عامة و باحصائيات توافد السياح خاصة من طرف الهيئات المختصة و المواقع الالكترونية أيضا.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للسياحة وتحديد

منطقة الدراسة

تمهيد:

لقد حاول الكثير من المختصين تعريف السياحة تعريفاً منضبطاً فمنهم من تناول التعريف من الناحية الاقتصادية، في حين ركز البعض على الجوانب الاجتماعية، النفسية، الثقافية و السياسية و التعليمية للسياحة، و يبقى تعدد التعاريف المقدمة لمفهوم السياحة باعتبارها مصطلحاً اجتماعياً يعاني من المشكلة التي تواجه باقي المصطلحات الاجتماعية، ألا و هي مشكلة عدم الوصول إلى تعريف جامع مانع للمفهوم إضافة إلى مفهوم احد اضخم العراقل الصحية التي تولجها السياحة و هو ما يعرف بجائحة كورونا او فيروس كوفيد19 .

ورغم اتفاق الكثير من علماء السياحة على أنه من الصعب العثور على تعريف شامل للسياحة، إلا أنه من الممكن التوصل إلى تعريفات توضح طبيعة هذا النشاط وأهم المصطلحات المرتبطة بتطور النشاط السياحي.

1-السياحة:**1-1-نشأتها و تطورها:**

انتقل الانسان القديم من مكان الى آخر وسافر بدافع حب البقاء واكتشاف أخطار الطبيعة، وسافر بحثاً عن أماكن توفر له ظروف معيشية أحسن، وسافر بدافع حب الاستطلاع ..الخ، وبتطور المجتمعات الإنسانية وتوسع حاجاتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والصحية وغيرها وما واكب ذلك من تقدم وخصوصاً في مجال النقل، ازدادت أهمية الأسفار وتعددت أسبابها، وان كانت في مجملها شاقة وغير آمنة².

هذا النوع من السياحة أملت حاجات الانسان الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها، أما السياحة الترفيهية أهم خاصيات السياحة الحديثة فلم تكون ذات أهمية اقتصادية، و إقتصرت في الماضي على بعض الشرائح الميسورة التي كان لديها مال ووقت فراغ تنتقل، خلال بعض المواسم و المناسبات، الى إقاماتها الثانوية بالأرياف طلباً للراحة ومزاولة بعض الأنشطة الترفيهية.

خلال القرون الوسطى توسعت الأنشطة السياحية وذلك بسبب الاقبال على الاسفار العلمية والتجارية ورحلات الحج...الخ، وأثناء عصر النهضة الأوروبية توسعت الأسفار السياحية بسبب زيادة رحلات الاستطلاع والاكتشافات الجغرافية وتوسع التبادل التجاري ...غير أن القرن التاسع عشر هو الذي شهد نشأة ظاهرة السياحة الحديثة نتيجة إفرات الثورة الصناعية والتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي صاحبته.

وخلال هذا القرن أيضاً أطلق لفظ السياحة والسائح وشهد أول رحلة سياحية جماعية بواسطة القطار بإنجلترا نظمها توماس كوك عام 1841. أما القرن العشرون حسب البعض فيعتبر بحق قرن السياحة الحديثة، ويعنون بذلك السياحة الترفيهية المنظمة³.

² Andre Siegfried H., (1975) les Aspects du XX siècle. Paris. p36

³ مذكرة من معهد تسيير التقنيات الحضرية بعنوان دور القطاع الفندقي في الترويج السياحي 2016/2017.

2-أسباب نشأتها:

قبل الثورة الصناعية لم تعرف الرحلات الصناعية تطوراً كبيراً رغم تعدد مجالاتها وأسبابها هذه الرحلات كانت ذات طابع اجتماعي وثقافي وعلمي وتجاري، وبقي الأمر على هذا الحال الى أن عرفت التجمعات الحديثة انطلاقةً من الدول أوربا الغربية التي كانت الثورة الصناعية سبب استخدام الآلة والمحركات البخارية في مجال الانتاج الصناعي، والنقل على الأنهار و البحار بواسطة القوارب والسفن عند بداية القرن الثامن عشر، ثم بعد ذلك بواسطة القطارات البخارية في بداية الثلاثينيات من القرن التاسع عشر.⁴

هذه التحولات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية أسفرت عن تغييرات مجتمعية نوعية كان لها الأثر البالغ على نشأة السياحة الحديثة وتطورها، نذكر من بينها :

- نزوح العديد من سكان القرى والبوادي باتجاه المدن الصناعية للعمل بها، الشيء الذي أسفر على ظهور العديد من التجمعات السكانية الكبرى، و بروز شرائح مجتمعية جديدة.
- ارتفاع مستوى الدخل لدى التجمعات الصناعية نتيجة الزيادة في منتجاتها.
- احراز الطبقة العاملة على حقها في العطل المأجورة منذ أواسط الثلاثينيات من القرن الماضي وتميم ذلك شيئاً فشيئاً على سائر الطبقة العاملة، الشيء الذي وفر لها وقت الفراغ لممارسة أنشطة سياحية.
- تجدد الإشارة الى أن توسع وقت الفراغ لم يقتصر على العطلة السنوية بل امتد ليشمل عطلة بداية الاسبوع، والأعياد والمناسبات الوطنية والدينية، وتقليص سن التقاعد... الخ.
- استمر التقدم التكنولوجي وتطور وسائل النقل وذلك انطلاقاً من البواخر والقطارات البخارية ثم الطائرات العملاقة عابرات القارات والسيارات الحديثة، مما ساعد على تحسين ظروف الاسفار وتخفيض تكاليفها، فضلاً عن توفير الأمن والراحة والسرعة بمختلف وسائل النقل .

3-مفاهيمها:

1.3.الظاهرة السياحية:

يرى المجلس السياحي الأستكتلندي بأن الجاذبية السياحية هي مناطق قصد سياحي لها عمر محدد (دورة حياة الإنتاج) الغرض الأساسي لاكتشافها أو خلقها هو زيادة متعة الفرد وبهجته أو زيادة ثقافته وادراكه. ويمكن الوصول إليها دون الحاجة إلى عمل حجز مسبق ولها القدرة على جذب العديد من المجاميع السياحية⁵.

كما تتمثل الجاذبية السياحية في النظام السياحي والذي يشمل على ثلاثة عناصر أساسية والتي تتمثل في العنصر الديناميكي المتحرك (السائح)، والعنصر الثابت وهو المكان (الموقع السياحي)، أما العنصر الثالث فهو طرق النقل التي توفر إمكانية الوصول Accessibilité أو الربط بين الانسان والمكان.

Wackermann G., 2008. Encyclopédie Universalis électronique(Tourisme), p8

2 les etudes de la documentation Francaise, 1992 « Tourisme un phénomène Economique », Paris, p1⁴

⁵ _بيل زعل الحوامدة، د. موفق عدنان الحميري2006، الجغرافية السياحية في القرن الحادي والعشرون، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن – عمان ص. 130.

3-2-تعريف السياحة:

تعتبر السياحة من ضمن المتطلبات النفسية للإنسان، والتي أساسها الحاجة إلى الراحة والاستجمام والترويح عن النفس.

يعرف العالم الألماني Cuyler Frauler السياحة على أنها: ظاهرة من ظواهر عصرنا تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وإلى تغيير الهواء وإلى مولد ونمو الإحساس بجمال الطبيعة والشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة وأيضاً إلى نمو الاتصالات على الأخص بين شعوب مختلفة من الجماعة الإنسانية وهي الاتصالات التي كانت ثمرة اتساع التجارة والصناعة سواء كانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة وثمرتها تقدم وسائل النقل⁶. ويعرف "حسين كفاي" السياحة بأن النشاط الإنساني الذي يتعلق بالحركة والتنقل، يقوم به فرد أو مجموعة الأفراد بغرض الانتقال من مكان إلى آخر لأسباب اجتماعية أو ترفيهية أو قضاء الإجازات أو لحضور المؤتمرات أو المهرجانات أو للعلاج والاستشفاء، وليس بغرض العمل والإقامة الدائمة، والتدخل في السياحة وجود قوات احتلال عسكري أو هجرة من بلد إلى بلد أو حتى للعمل المؤقت أو أعضاء السلك الدبلوماسي⁷.

المنظمة العالمية للسياحة "OMT" تعرف السياحة على أنها نشاط إنساني و ظاهرة اجتماعية تقوم على انتقال الأفراد من أماكن الإقامة الدائمة لهم إلى مناطق خارج مجتمعاتهم لفترة زمنية لا تقل 3 عن 24 ساعة ولا تزيد عن عام كامل لغرض من أغراض السياحة المعروفة⁸.

انطلاقاً من هذه التعريفات يمكن أن تعرف السياحة على أنها نشاط يتمثل في السفر بهدف الترفيه، وتوفير الخدمات المتعلقة لهذا النشاط⁹.

3.3. مفهوم التنمية السياحية:

التنمية السياحية هو الاستخدام الأمثل أو تفعيل كافة موارد البيئة السياحية المتاحة لزيادة التدفق السياحي الرشيد وذلك من خلال الأخذ بمختلف البرامج والخطط التي تهدف إلى تحقيق التنمية السياحية المتواصلة (المستدامة). كما أن التنمية المستدامة تهدف إلى المساهمة بفعالية في زيادة الدخل الفردي الحقيقي وهي بذلك تعد وسيلة دائمة للتنمية الاقتصادية عن طريق زيادة الدخل الفردي ومن ثم زيادة الدخل القومي.

⁶ _ ماهر عبد العزيز توفيق، 1997 صناعة السياحة، دار هزان للنشر والتوزيع، ص. 22.

⁷ _ يسرى دعبس، السياحة والبيئة، 2007، شركة الجلال للطباعة، العامرية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، ص. 13.

⁸ _ المنظمة العالمية للسياحة OMT.

⁹ _ علي فلاح الزعبي، التسويق السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص. 86.

وهذا يتم عن طريق دفع المتغيرات و العوامل السياحية في المجتمع للنمو و التطور بأسرع معدل من النمو الطبيعي ووفق استراتيجيات قصيرة المدى ومتوسطة و طويلة المدى، وبناءا عليه فان التنمية المستدامة تمثل ركيزة أساسية لتحقيق التنمية السياحية المتواصلة (المستدامة)¹⁰.

4.3. الجذب السياحي:

و يشمل جميع المقومات و المعطيات الطبيعية و الحضارية و التاريخية و الثقافية و الفنية لبلد الزيارة السياحية، و كذلك خدمات البنية التحتية و هياكلها ، و خدمات البنية السياحية الأساسية في ذلك البلد، و عناصر الجذب السياحي ككل تشكل العرض السياحي .

5.3. مقومات الجذب السياحي: ترتكز السياحة على مجموعة المقومات نذكر بعضها فيما يلي:

-المقومات الطبيعية : تتمثل في كل الظروف المناخية، تمايز الفصول، المناطق الدافئة، الحمامات المعدنية...إلخ.

-المقومات البشرية : و تتمثل في الجوانب التاريخية و الدينية ، الآثار، المعالم و الشواهد، الفنون الشعبية بطوبوعها المختلفة و الثقافات العادات لدى السكان.

-المقومات المالية و الخدمية : تتمثل في مدى توافر البنى التحتية كالمطارات النقل البري و البحري، و مدى تطور مختلف القطاعات الصناعية، التجارية، البنوك العمران...إلخ، و مدى توفر الخدمات المكملة كالبريد الإطعام مراكز الترفيه و التسلية و التي تسمح ببقاء السائح في منطقة الإجازة في ظروف مريحة.

-المقومات السياسية : أي إستقرار الوضع السياسي و الحالة الأمنية داخل الدولة، بالإضافة إلى مختلف التشريعات و التنظيمات و التيسيرات السياحية.¹¹

6.3. مفهوم الاقتصاد السياحي:

يشمل الاقتصاد السياحي مجموعة الأعمال التي تساهم في تأمين الراحة للسياح والتسهيلات عند شراء واستهلاك الخدمات والبضائع.

7.3. تعريف الزائر: تعرفه منظمة السياحة العالمية على أنه الشخص الذي يزور دولة غير التي يقيم فيها بشكل دائم لأي سبب من الأسباب غير الحصول على وظيفة أو عمل بأجر في الدولة التي يزورها، وهو نوعان:

¹⁰ يسرى دعيس، مرجع سابق، ص397.
¹¹أ. صحراوي محمد تاج دين، د. السبتي وسيلة، السياحة في الجزائر بين الواقع والمأمول، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، العدد الثاني ديسمبر، 3039 ص .

3-8-السائح:

لقد ارتبط تعريف السياحة بتعريف السائح فكان المدخل لتعريف السياحة من خلال تعريفهم للسائح وما يقوم به من نشاط وعلاقات من خلال حركته المؤقتة خارج محل إقامته المعتادة، وفي عام 1937م أوصت عصبة الأمم بتعريف السائح. أما المنظمة العالمية للسياحة فقد قسمت الزائر إلى فئتين: السائح والمنتزه، وعرفت السائح بأنه الزائر الذي يقوم بزيارة مؤقتة في مدة لا تقل عن 24 ساعة إلى البلد المزار، في حين المنتزه زائر ليوم واحد وهو الزائر الذي يقيم إقامة مؤقتة أقل من 24 ساعة في البلد المزار وبالتالي يمكن تعريف السائح على أنه " كل شخص لديه وقت فراغ يقوم برحلة إلى أماكن جديدة بغرض الإقامة المؤقتة". ولكي يتحلل من كل الأعباء المرتبطة بالعمل، ويصبح حرا يعيش في حالة استرخاء واستمتاع، باحثا عن بعض التغيير في حياته الاجتماعية¹².

3-9-مفهوم سلوك السائح:

السلوك بشكل عام له عدة تعريفات، منها أنه كل فعل صادر من أي كائن حي، ويعرف أيضا بأنه أفعال الفرد السيكولوجية التي تتضمن مختلف الأنشطة، ويعرف أيضا بأنه الفعالية التي يقوم بها الفرد من تصرفات وأفعال تبدأ بمنبه وتنتهي باستجابة، وبناء عليه نستطيع القول بأن تعريف سلوك السائح، هو التصرف الذي يصدر من الشخص نتيجة تعرضه لمنبهات خارجية أو داخلية أو كلاهما معا، تجاه خدمة ما أو سلعة ما لغرض الإشباع منها.

- **المنتزه:** هو ذلك الزائر الذي لا يتعدى وقت إقامته 24 ساعة .

4.أنواع السياحة:

تتعدد أنواع السياحة تبعا للدوافع والرغبات والاحتياجات التي يمكن خلقها وتحريكها فهناك السياحة الثقافية والترفيهية والعلاجية والدينية والرياضية، بالإضافة إلى أنماط أخرى جديدة ساعد على انتشارها التقدم والتطور العلمي والسياسي والاقتصادي والاجتماعي، وما صاحبه من تطلعات ومتطلبات ذات نوعيات خاصة لم تكن معروفة من قبل، مثل سياحة المؤتمرات و سياحة المعارض و سياحة الحوافز و غيرها، و هو ما ترتب عنه الاتجاه إلى توفير خدمات و تسهيلات و تجهيزات و عناصر جذب تختلف إلى حد كبير في خصائصها و صفاتها عما تحتاجه السياحة التقليدية، وقد صنف خبراء السياحة الأنواع المختلفة لها وفقا لعدة عناصر¹³.

محمد الصيرفي، 2007، التخطيط السياحي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ص. 24.¹²
¹³ ماهر عبد الخالق السيسى، صناعة السياحة الأساسيات والمبادئ، مطابع الولاة الحديثة، مصر، 2003، ص. 39.

فيصنف القطاع السياحي ضمن قطاع الخدمات، لكنه يختلف عن بقية الأنشطة السياحية الخارجية الخدمية الأخرى، كونه منتج مركب يتشكل من بيئة مادية وأخرى غير مادية، لذلك يتم تصنيفه ضمن الخدمات المركبة، وللقطاع السياحي أنواع مختلفة والتي هي كالآتي:

4-1 تقسيم السياحة وفق لمعيار المنطقة الجغرافية إلى:

السياحة الداخلية: هي إنتقال السائح من مكان إقامته المعتاد لزيارة مكان آخر داخل حدود دولته التي يقيم فيها، بحيث يقطع مسافة لا تقل عن 40كلم لأي غرض من الأغراض فيما عدا العمل أو لغرض الكسب وهذا النوع من السياحة يحتاج الى خدمات و أسعار متنوعة وتشجيعية لمواطني البلد اضافة الى انها إنتقال السياح من بلد لآخر من أجل السياحة و يكون هذا الإنتقال مؤقتا أي معناها استقبال السياح الأجانب الى بلد ما، وهذا النوع من السياحة تبحث عنه أغلب دول العالم وتعمل على تشجيعه وذلك للحصول على العملة الصعبة، ويتطلب هذا النوع من السياحة خدمات مختلفة وبنية تحتية كبيرة..

4-2 حسب الغرض من السياحة:

تتأثر حركة السياحة بالغرض أو الهدف الذي يحمله السائح، فالرغبة لدى السائح تتولد لغرض أو لهدف ما، ودائما ما يسعى السائح إلى تحقيق هذه الرغبة، لذلك نجد مختلف الأنواع التي سوف نتم ذكرها كالآتي:

أ- سياحة قضاء الإجازات والترفيه:

يعتبر من أهم وأكثر الأنواع السياحية شيوعا في كافة الدول، ويمتاز بأن له طابع جماهيري، وكثير من المواطنين في أكثر دول العالم يمارسون هذا النوع من السياحة، وهو نوع مرتبط بأوقات الإجازات¹⁴.

ب- السياحة الثقافية والعلمية: يشمل هذا النوع من السياحة على أنواع هامة، تندرج ضمن مناطق الجذب السياحي لاحتوائها على مناطق هامة جاذبة، والتي تشمل قطاعا واسعا من السائحين بقصد توسيع آفاقهم في طلب العلم والمعرفة وانجاز مختلف البحوث العلمية جراء زيارة مختلف الآثار والأماكن التاريخية... الخ.

ج- السياحة الاجتماعية والدينية:

وهي تلك السياحة التي تعتمد على تواجد الأماكن المقدسة بهدف تأدية العبادة، "وهي ظاهرة شائعة عن سفر الأشخاص وإقامتهم المؤقتة في غير بلدهم لإشباع حاجاتهم الروحية، الإنسانية والإيمانية"، وبذلك يكون الاختلاط الاجتماعي الذي يشكل أهم عامل في تجديد نشاطهم وقدراتهم النفسية و البدنية.

د- السياحة الشاطئية:

تنتشر هذه السياحة في الكثير من بلدان العالم التي تتواجد بها المناطق الساحلية والمناطق الخلابية، وبذلك توجد الشواطئ الرملية.

هـ- السياحة العلاجية:

وتلك السياحة التي يعتمد عليها السائح بزيارة المنتجعات الصحية بهدف العلاج.

¹⁴ _ ماهر عبد العزيز توفيق، مبادئ إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص. 54.

و- السياحة الرياضية:

تشمل هذه الأنواع من السياحة على مختلف المناطق التي تكون موجهة لغرض محدد حسب النوع المقام بها، وكذلك على مختلف السياح المشاركين.

ي-سياحة التجوال والتسوق:

سياحة التجوال هي سياحة حديثة تقام بغرض " القيام بجولات منظمة سيراً على الأقدام إلى مناطق نائية تشتهر بمناظرها الطبيعية، أما سياحة التسوق فهي تقام بغرض التسوق وشراء منتجات من أجل الجذب السياحي¹⁵.

3-4 حسب مدة الإقامة:

نجد في هذا التقسيم للنوع السياحي ثلاثة أنواع متتابعة والتي تختلف حسب مدة الإقامة، فنجد النوع الأول يتمحور حول سياحة الأيام والتي عادة ما يستغرق السائح أيام محدودة، أما فيما يخص النوع الثاني وهي السياحة الموسمية فهي تعرف بالسياحة الدورية فتكون متكررة ودورية وتمتاز بنوع من الثبات في الزمان والمكان، أما النوع الثالث فهي السياحة العابرة وتكون مؤقتة وغير مخطط لها، وغالبا ما تكون اضطرارية لعبور منطقة ما.

4.4 تقسيم السياحة وفقاً للعدد:

ينقسم النشاط السياحي وفقاً لعدد السائحين إلى قسمين:

-**سياحة فردية:** يقوم السائح بمفرده أو مجموعة من الأشخاص لزيارة بلد أو مكان ما ، وفي الكثير من الأحيان غير منظمة، وتتراوح مدة إقامتهم حسب تمتعهم بالمكان أو حسب وقت الفراغ المتوفر لديهم، هذا وتشمل خدمات سياحية متنوعة وعديدة.

-**سياحة جماعية منظمة:** يطلق عليها سياحة الأفواج أو المجموعات، حيث تقوم الشركات بتنظيم و ترتيب مثل هذا النوع من السياحة، وكل رحلة لها برنامج خاص وسعر محدود، وتعتمد على تحقيق إشباع رغبات المجموعة .

5-4 تقسيم السياحة وفقاً للعمر:

-سياحة الطلائع: يتعلق هذا النوع من السياحة بالفئة العمرية من "7-14" سنة، وهي مراحل تعليمية يتم من خلالها إكتساب الأطفال معارف، ومهارات وسلوكيات معينة.

-سياحة الشباب: يتعلق هذا النوع بالفئة العمرية بين "15-21" سنة، ويمتاز هذا النوع من السياحة بالبحث عن الحياة الاجتماعية و الاثارة و الاعتماد على النفس وتكوين الصداقات، وفي الوقت الحاضر دخلت سياحة الشباب في الرحلات البحرية، وينتشر هذا النوع أمريكا.

-سياحة الناضجين: يتضمن مرحلة عمرية من "35-55" سنة، وهو عبارة عن سياحة استرخاء ومتعة

¹⁵ عصام حسن السعيد، التسويق والترويج السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص. 144.

والهروب من جو العمل الروتيني والارهاق من العمل، ويغلب طابع الراحة و الاستجمام و الترفيه على هذا النوع من السياحة. وتكون الرحلات دائماً الى شواطئ البحر و الأماكن الهادئة و الجبال والريف. -سياحة المتقاعدين: يعتمد هذا النوع على السياحة التقليدية في الغرب و أمريكا، وغالباً ما يشارك المتقاعدين وكبار السن، وتقوم الشركات السياحية بتنظيم هذه الرحلات خصيصاً لهؤلاء المجموعة و تمتاز بارتفاع أسعارها. وتقدم أفضل الخدمات السياحية و أفضل أنواع الإقامة و النقل، وتكون هذه الرحلات دائماً لفترات طويلة تتراوح من أسبوعين إلى شهرين¹⁶

4-6- تقسيم السياحة وفقاً لمدة الإقامة:

-سياحة أيام: يستغرق هذا النوع من السياحة عادةً أيام محدودة من يومين الى أسبوع يقضيها السائح ضمن برنامج منظم، وتكون في عطلة نهاية الأسبوع أو في المناسبات الوطنية أو أعياد قومية، و كما يكون على مدار السنة ويتضمن برنامج ورحلات مختلفة الى أماكن مختلفة.

-سياحة موسمية: إن هذا النوع من السياحة يرتبط بموسم معين، أي قضاء السائح في مكان ما لموسم معين أي فترة الإقامة تتراوح من شهر الى ثلاثة أشهر، وغالباً ما يحمل هذا النوع من السياحة صفة الدورية أو التكرار، أي نفس السياح يزرون نفس المكان.

-سياحة عابرة: إن هذا النوع من السياحة يكون على نوعين:

-سياحة عابرة تكون أثناء انتقال السياح بالطريقة البرية عن طريق الحافلات السياحية، حيث أثناء التوجه الى بلد ما يمر بمنطقة أو بلد معين يقيم فيها لمدة يوم أو يومين، وتقوم بعض الشركات السياحية بتنظيم رحلات سياحية قصيرة لهؤلاء السياح.

-سياحة عابرة تحصل أثناء الانتقال بالطائرة مثل تعطل طائرة في مطار ما أو وجود اضطرابات معينة في إحدى المطارات، ويؤدي الى عدم تزويد الطائرات بالخدمات، فتقوم بعض الشركات السياحية بتنظيم رحلات سياحية لزيارة الأماكن الأثرية والحضارية المهمة في البلد.

4-7- تقسيم السياحة وفقاً للجنسية:

تختلف البرامج السياحية باختلاف جنسية السياح، حيث يختلف سلوك وتصرفات و رغبات السياح، فإن السياح العرب يختلفون في رغباتهم وسلوكهم عن السياح الأمريكيان، وتنقسم الى:

-سياحة الأجانب السياحة العالمية: يتضمن هذا النوع من السياحة جميع الأجانب ما مواطني أهل البلد وتنظم الشركات السياحية برامج خاصة لجذب السياح الأجانب بما يتلائم مع أذواقهم ورغباتهم، والتي تختلف باختلاف العادات والتقاليد و الجنسيات، ودائماً السياح الأجانب ينجذبون الى الأماكن التاريخية،

¹⁶ أساسيات الجغرافيا السياحية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص2016 رضا محمد السيد، محمد مرسي،

والى السياحة الصحراوية والشواطئ¹⁷

-سياحة المقيمين خارج البلد المغتربين: هي تتشابه كثيراً مع السياحة الاجتماعية التي تم ذكرها سابقاً لأن ظاهرة الهجرة المؤقتة للعمل في الخارج أصبحت ظاهرة مستفحلة وكبيرة خاصة في دول العالم الثالث.
-سياحة مواطني الدولة السياحة الداخلية: إن هذا النوع من السياحة تم ذكره سابقاً، والتي تنظم لمواطني دولة ما لغرض زيارة الأماكن الأثرية والتاريخية و الحضارية والرياضية.. الخ، في بلدهم نفسه .

4-8- تقسيم السياحة وفقاً لطبيعة ونمط المكان المراد زيارته:

- السياحة الساحلية** : كل إقامة سياحية على سواحل البحر أين يكون التمتع والتنزه بروعة البحر أكثر عند السياح، بالإضافة إلى ممارسة قيادة الزلاجات البحرية والغطس تحت البحار. فالسياحة الساحلية تشكل محور تنمية للسياحة الداخلية والسياحة الدولية، وخاصة في مواسم الاصطياف في فصل الصيف.
- السياحة الحضرية**: تتواجد في الأماكن الحضرية الكبيرة، حيث يكون للسياحة أهمية بالغة، لكنها لا تكون النشاط الاقتصادي الوحيدة في المنطقة. وتشكل مرافق الإقامة والسياحة جزءاً لا يتجزأ من الإطار الحضري العام للمدينة وتخدم سكان المدينة أو المنطقة وكذلك السياح القادمين إليها.
- السياحة الريفية** : يفضل عدد كبير من السياح الإقامة في المناطق الريفية من أجل الهدوء والراحة وجمال الطبيعة، وبدأ يتطور هذا النوع من السياحة بعد الحرب العالمية الثانية حتى الآن.
- السياحة الصحراوية**: كل إقامة سياحية في المناطق الصحراوية، والتي تعتمد على الاستمتاع واستغلال الإمكانيات المختلفة الطبيعية والتاريخية والثقافية والتنزه والاستمتاع، واكتشاف خصوصيات المكان.
- السياحة الحموية**: وهي النوع الشائع والمهيمن من السياحة العلاجية، وهي تعتبر وسيلة من وسائل الاسترخاء والترويح عن النفس لاستعادة القوى.
- الاستجمام**: يشمل جميع النشاطات التي يمارسها الشخص أثناء وقت الفراغ، بإستثناء العمل الإضافي، أو العناية بالأطفال أو أداء الوظائف ترفيهية، وكذلك جميع أعمال الصيانة الخاصة بالمنزل، ويقسم الاستجمام إلى نوعين رئيسيين هما¹⁸:

17 رضا محمد السيد، محمد مرسي، 2016 أساسيات الجغرافيا السياحية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 20.
2 المصدر السابق، ص 26.

18 الجريدة الرسمية رقم 11، قانون رقم 03-01 المؤرخ في 17 فيفري، 2003 المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة.

●الاستجمام القريب: ويضم نوعين :

-الاستجمام الداخلي: ويتم في السكن أو في محيطه ولا تستخدم فيه وسائل نقل وإنما يتم الوصول سيراً على الأقدام إلى مناطق الهدف ومدته الزمنية تتراوح غالباً بين 1-3 ساعات.

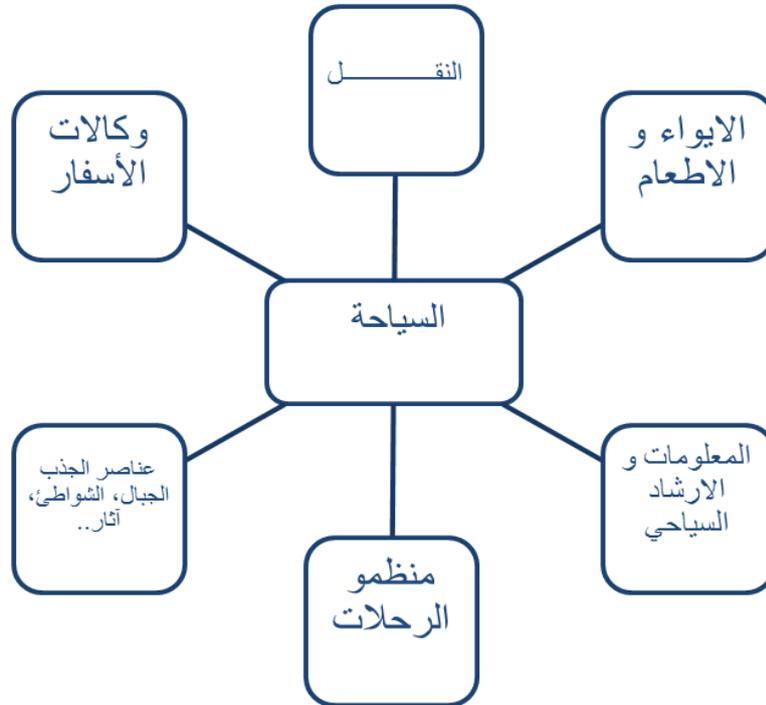
-الاستجمام المحلي: يحدث ضمن حدود التجمع السكاني وتستخدم فيه في أغلب الأحيان وسائل نقل، تتراوح مدته 3-6 ساعات.

●الاستجمام البعيد: وينشط في المناطق السياحية والترفيهية التي تقع خارج التجمعات السكانية، ولمدة لا تزيد عن يوم واحد وتقل عن أربع وعشرون ساعة .

5.مكونات السياحة:

تتكون صناعة السياحة و السفر من مجموعة مختلفة من العناصر و التي تكمل بعضها البعض لتشكل هذه الصناعة و تعتبر الاخيرة هامة جدا للوصول الى درجة من التطور .

مخطط رقم 1 : مكونات السياحة .



6. خصائص السياحة :

- بعد التعرف على مجموعة من التعاريف التي تدخل ضمن البيئة السياحية، سيتم محاولة إدراج بعض الخصائص التي تتميز بها السياحة لأخذها بعين الاعتبار والعمل لذلك والتي هي كالآتي :
- السياحة عبارة عن مزيج مركب ومعقد: نجد بأن السياحة تتكون بالعديد من الظواهر والعلاقات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والحضارية.
 - المرونة: حيث "تكون الخدمات السياحية مرنة وتستجيب مع للمتغيرات والظروف السياسية والاقتصادية والتي لها تأثير كبير على زيادة أو خفض عدد السياح¹⁹.
 - موسمية الخدمات السياحية: حيث أن الخدمات السياحية تزداد في أشهر معينة وتنخفض في الأخرى .
_ المنافسة الشديدة: مع مختلف القطاعات السياحية الأخرى.
 - التكامل والتلاحم: حيث يعتمد النشاط السياحي أو الخدمة السياحية على تكامل وتلاحم عدد كبير من القطاعات سواء كان القطاع الثقافي أو القطاع الاقتصادي أو القطاعات الأخرى.
 - الفعالية: حيث "تعتبر السياحة أداة فعالة ومؤثرة في النظام العام²⁰."
 - أماكن القصد: يجب أن تكون أماكن القصد السياحي ليست موطن إقامة السائح.
 - وقت الفراغ والإجازات: حيث نجد بأن السياحة نشاط مرتبط بأهم عنصر ألا وهو وقت الفراغ والإجازات وفي حالة غياب هذا العنصر لا تتحقق الرحلة السياحية .

7. أهمية السياحة:

تتجلى أهمية السياحة في كونها نشاطا اقتصاديا وصناعية قائمة تؤدي دورا رياديا في زيادة الدخل الوطني وتحسين ميزان المدفوعات من خلال ما تساهم به من إيرادات سياحية بالنقد الأجنبي، وتعتبر أيضا نشاطا اجتماعيا وثقافيا لارتباطها بالجوانب السلوكية والحضارية للإنسان²¹.

• السياحة السياسية:

تؤدي الى تحسين العلاقات بين الدول.

النتائج الإيجابية للسياحة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي تساهم في حل الكثير من المشكلات السياسية²².

¹⁹ _ علي فلاح الزعبي، التسويق السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص. 103.

²⁰ _ دليلة كوجه، نسرين فاضل، دور الصناعات الفندقية في دعم وتطوير القطاع السياحي، شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص تسيير واقتصاد سياحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2012/2013، ص. 51.

²¹ _ بولعسل معاد، المرجع السابق، ص. 6.

²² _ أحمد ماهر عبد السلام أبو قحف، محاضرات في صناعة السياحة في مصر، المكتب العربي الحديث، مصر، 1992، ص. 67.

● السياحة الاقتصادية:

للسياحة قدرة كبيرة على ارتفاع أي دولة منظمة بسبب توافد السائحين إليها فيزداد الدخل القومي وقد يتحسن الاقتصاد الدولي.

خلق مناصب عمل: فالقطاع السياحي كثيف التشابك ويرتبط مع العديد من القطاعات الأخرى، وهذا يعني إمكانية السياحة على توليد فرص العمل بحيث تفوق حدود القطاع السياحي وتمتد لتصل حدود القطاعات الأخرى التي تجهزه بمستلزمات الإنتاج. فالسياحة لها القدرة على توليد مناصب أكثر من أغلب الأنشطة الصناعية الكلاسيكية²³.

تدفق رؤوس الأموال الأجنبية: تساهم السياحة في توفير جزء من النقد الأجنبي الناتج عن السياحة فيما يخص مساهمة رؤوس الأموال الأجنبية في الاستثمارات الخاصة بقطاع السياحة والمدفوعات السياحية التي تحصل عليها الدولة مقابل منح تأشيرات الدخول للبلاد. فروق تحويل العملة.

الانفاق اليومي للسائحين مقابل الخدمات السياحية²⁴.

تحسين ميزان المدفوعات: فالسياحة تساهم في تحسين المدفوعات الخاصة بالدولة، ويتحقق هذا نتيجة تدفق رؤوس الأموال الأجنبية المستثمرة في المشروعات السياحية، الإيرادات السياحية، وخلق استخدامات جديدة للموارد الطبيعية²⁵.

● السياحة الحضرية الثقافية:

تعد السياحة أداة للاتصال الفكري وتبادل الثقافة والعادات والتقاليد بين الشعوب وأداة لإيجاد مناخ مشبع بروح التفاهم والتفاهم والتسامح بينهم، كما تعتبر كذلك أداة للتبادل المعرفي²⁶.

تعمل السياحة على انتشار الثقافات بين الشعوب المختلفة في أنحاء العالم والعمل على التعارف بينهم وتوطيد العلاقات وتقريب المسافات الثقافية فيما بينهم²⁷.

__ Jean Michel Hoerner : "Géographie de l'industrie touristique", Elipses, Edition Marketing- 1997, P. 40.²³

²⁴ أحمد ماهر عبد السلام أبو قحف، المرجع السابق، ص. 17.

²⁵ آسيا محمد إمام الأنصاري، إبراهيم خالد عواد: "إدارة المنشآت السياحية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2002، ص. 32.

²⁶ هالة الرفاعي: التأثيرات الاجتماعية والثقافية على السياحة، مصر- 1998، ص. 223.

²⁷ عثمان محمد غنيم، التخطيط السياحي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص. 22.

• السياحة البيئية والعمرانية:

للسياحة البيئية والعمرانية دورا بارزا في تحقيق التنمية المستدامة والتي تمثل واجهة عاكسة لصور تطور الشعوب والدول في كافة المجالات والمرتبطة مباشرة بالبيئة والعمران حيث تعمل على تحقيق الأهداف التنموية من جهة وحماية البيئة والمباني العمرانية واستدامتها من جهة أخرى²⁸.

8. آثار السياحة:

تتجه في عصرنا الحاضر معظم بلدان العالم إلى تطوير السياحة وترقيتها نظرا لآثارها الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، لذا نرى أنه من المفيد التعرف فيما يلي عن بعض الآثار الإيجابية والسلبية التي تنجم عن التنمية السياحية.

1- الآثار الإيجابية:

- تحفيز الأنشطة الاقتصادية الأخرى، لأنه كلما زادت تدفقات السياح زاد الطلب على بعض المنتجات والخدمات.
- السياحة كقطاع خدماتي يساهم في إعادة توزيع الدخل بين الفئات الاجتماعية وبين الريف والمدينة.
- تجديد قوة العمل وجعلها أكثر فعالية ونتاجية لما توفره السياحة من راحة واستجمام.
- السياحة تساهم في تحقيق التوازن الاقتصادي وذلك عن طريق إقامة المشاريع في المناطق الأقل حظا في التنمية.
- تهيئة المناطق من جراء أعمال التهيئة السياحية.

2- الآثار السلبية :

- إذا كانت للسياحة آثار إيجابية كثيرة متعددة كما تم ذكر البعض منها سابقا فهي في الأخير لا تخلو من بعض سلبياتها والتي تكون كالتالي:
- تدهور بعض المناطق السياحية والأثرية السريعة الإلتلاف مثل الحدائق العامة والمحميات الطبيعية... الخ²⁹.
- التدفقات السياحية الكبيرة قد تنجر عنها آفات اجتماعية مختلفة كالسرقة ...
- السياحة تؤدي إلى الإضرار بالبيئة من جراء الانتشار الكبير للنفايات.
- التوسع السياحي غير المخطط والذي يكون على حساب الأراضي الفلاحية يكون منافي لما نص عليه المشرع.

²⁸ _ هويدي عبد الجليل، العلاقة التفاعلية بين السياحة البيئية والتنمية المستدامة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، 2014، ص. 211.

²⁹ _ صالح موهوب، تشخيص واقع السياحة في الجزائر واقتراح سبل تطويرها، شهادة الماجستير في فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص. 44 - ص. 45.

9. معيقات السياحة:

للسياحة معيقات كثيرة منها:

- كثرة الضرائب والتكاليف.

- نقص وعدم كفاية الخدمات التي يحتاجها السياح.

- عدم تهيئة بعض المناطق التي يذهب اليها السياح وافتقادها للعديد من الضروريات خاصة السكن مثل:

فنادق الثلاث نجوم لذوي الدخل المحدود، والنظافة، وقلة الخدمات المشجعة للسياحة.

- عدم الاهتمام والعناية الكافية والضرورية بالأماكن الأثرية وضعف الترويج لها.

- انخفاض المستوى المعيشي للأفراد مما يؤدي الى الحد من قدراتهم للإنفاق على الأنشطة السياحية.

- ضعف الحوافز التشجيعية الضرورية التي تساهم في تنشيط الحركة السياحية الداخلية³⁰.

10- فيروس كوفيد-19 :**10-1- مفهوم كوفيد 19؟**

ظهر فيروس كوفيد-19 في جمهورية الصين الشعبية في أواخر سنة 2019 ميلادي، وانتقل منها إلى باقي دول العالم وبشكل كبير لدرجة أنها لم تعد قادرة على السيطرة عليه، ومع عدم اكتشاف لقاح للوقاية منه لحد الآن، ما جعل العالم بأسره يعيش حالة من الذعر والقلق نتيجة أعداد الإصابات المتسارعة والوفيات اليومية، ما دفع بمنظمة الصحة العالمية لإعلان هذا الفيروس على أنه حالة طارئة للصحة العمومية يوم 11 مارس 2020، وقد تسبب في انهيار للمنظومة الصحية لمعظم دول العالم (غنيم، عدد خاص، (فيروس كورونا-كوفيد 19، 2020).

وأطلق عن الفيروس التاجي الجديد مرض الفيروس التاجي 2019(COVID-19)، وجاءت هذه التسمية مشتقة كالتالي: "CO" هما أول حرفين من كلمة كورونا (corona)، و"VI" هما أول حرفين من كلمة فيروس (virus)، و"D" هو أول حرف من كلمة مرض بالانجليزية (Disease)، وأطلق على هذا المرض سابقا اسم "novel coronavirus novel 2019" أو "nCoV2019".

ينتمي فيروس "كوفيد-19" إلى نفس عائلة الفيروس المتسبب بمرض "المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة" (سارز) وبعض أنواع الزكام العادي (منظمة اليونيسيف، 2020).

ويطلق حاليا على الفيروس اسم "فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2- سارز كوف-2". ويسمى المرض الناتج عنه مرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد-02) في مارس 2020، وأعلنت منظمة الصحة العالمية أنها صنفت مرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد-19) كجائحة (Mayoclinic.org، 2020).

10-2- أعراض الإصابة بفيروس كوفيد-19 واحتياطات الوقاية منه :

تشمل أعراض الإصابة بالفيروس الأعراض التنفسية والحمى والسعال وضيق وصعوبة التنفس، وفي الحالات الأشد وطأة قد يتسبب في العدوى، إضافة إلى الالتهاب الرئوي والمتلازمة التنفسية الحادة والفشل الكلوي وقد تصل حتى الوفاة.

ويوصي خبراء الصحة لمنع انتشار العدوى بالفيروس على مستوى الفرد بغسل اليدين بانتظام وتغطية الفم والأنف عند العطس والسعال، وطهي اللحوم والبيض جيدا وبشكل كامل قبل الاستهلاك، مع وجوب تجنب مخالطة أي شخص تظهر عليه أعراض الأمراض التنفسية كالسعال والعطس(منظمة الصحة العالمية، 2020).

أما على مستوى الدولة فالإجراءات تختلف من دولة لأخرى بين اعتماد الحجر الصحي الواسع في كل من إيطاليا وإسبانيا مثلا، والحجر الجزئي في بلجيكا، وسياسة المتابعة خطوة بخطوة في فرنسا مع المحافظة قدر الإمكان على دوران عجلة الاقتصاد، في حين اعتمدت الصين إلزام الأفراد بالبقاء في منازلهم وتحويل مرافق وفنادق إلى مستشفيات واستخدام طائرات مسيرة عن بعد لأخذ العينات الطبية، واعتماد روبوتات لإيصال الطعام ورش المعقمات والقيام بالفحص الأولي.

وفي الوقت نفسه احتلت الجزائر المركز 55 عالميا و7 عربيا، وقد بدأ الفيروس في الانتشار بها ابتداء من 25 فبراير 2020 أين سجلت أول حالة إصابة لرعية ايطالي ثم تم ترحيله إلى بلاده، وكانت أول وفاة بتاريخ 12 مارس 2020، وكان عدد الإصابات وقتها 24 إصابة أغلبها من عائلة واحدة بولاية "البليدة" انتقل الفيروس إليهم من قريب لهم مقيم في فرنسا زارهم بين 14 و21 فبراير.

ويعتبر المسنون والأشخاص المصابين بحالات خطيرة مسبقا كارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب وداء السكري هم الأكثر عرضة للإصابة بالفيروس، لذا يوصي خبراء الصحة بالبقاء في المنزل وعدم الخروج إلا للضرورة والحفاظ على مسافة آمنة تتجاوز مترا واحدا عن الآخرين، وتجنب المصافحة والحرص على تعقيم الأسطح والأيدي بانتظام. وذلك كون الفيروس يمكنه أن ينتقل عن طريق الرذاذ الذي يخرج من الشخص المصاب وينتشر عندما يسعل أو يعطس، وتتساقط على الأشياء والأسطح، وعند ملامستها من طرف شخص آخر ثم لمس عينه أو أنفه أو فمه، ويمكن حينها أن يصاب بالفيروس، إذ يبين الشكل رقم (01) العلاقة بين الالتزام باحتياطات الوقاية والنجاة من مخاطر التعرض للإصابة بالعدوى (فاتح، عدد خاص،(فيروس كورونا-كوفيد 19)، 2020).

10-3- تداعيات وأسباب انتشار فيروس كوفيد-19:

سجل أول ظهور لفيروس كوفيد-19 في شهر ديسمبر 2019 في مدينة "ووهان" بالصين، وصنفته منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020 على أنه "جائحة" وذلك نتيجة انتشاره السريع بين البشر، وفي منتصف يناير أبلغت عدة دول في أوروبا وآسيا وأمريكا الشمالية عن وصول الفيروس إلى أراضيها،

واستخفت معظم دول أوروبا بالوباء إلى حين بدأت أعداد الإصابات تتضاعف بشكل كبير، ما دفع بمنظمة الصحة العالمية اعتبار قارة أوروبا بؤرة للوباء.

10-4- أسباب ظهور فيروس كورونا (كوفيد-19):

توجه الصين أصابع الاتهام بظهور فيروس كوفيد-19 إلى الولايات المتحدة الأمريكية وتعتبره احد أسلحتها البيولوجية وفي نفس الوقت توجه الولايات المتحدة الأمريكية أصابع الاتهام إلى مختبرات "ووهان الصينية" وانتشار الفيروس على المستوى العالمي استنادا على تكتم السلطات الصينية عليه لمدة تجاوزت الشهرين، وكذا تعمدتها ترك مجالها الجوي مفتوح لفترة طويلة مما سمح لحالات الإصابة بالفيروس بمغادرة البلاد نحو عدة دول مما ساهم في انتشاره في باقي دول العالم. ويزعم دارسون آخرون أن الفيروس ظهر في سوق للحيوانات الحية في مدينة "ووهان" بين الخفافيش والثعابين، وقد يكون قد تطور على حالته الحالية من خلال الانتقال الطبيعي في مضيف غير بشري ثم قفز إلى البشر، مما يتبين بأنه نتاج تطور طبيعي (حاجة، عدد خاص، (فيروس كورونا-كوفيد 19)، 2020).

وفي نفس الوقت استبعدت كل من منظمة الصحة العالمية ومجلة "نييتشر" العلمية، كون الفيروس تم إنتاجه مخبريا ولم يتم التلاعب به عن قصد (محمد، 2020).

ولحد اليوم لم يتم اكتشاف أي لقاح للفيروس، ولهذا يوصي المختصون والأطباء بضرورة غسل اليدين جيدا بالماء والصابون باستمرار، وارتداء الكمامات والقفازات، وتجنب لمس الوجه عموما عند اتساح اليدين وتجنب الاتصال المباشر مع المصابين أو مشاركة أدواتهم.

10-5- تداعيات تفشي فيروس كورونا (كوفيد-19):

تصدرت إيطاليا نسبة الإصابات والوفيات، نتيجة التساهل في اتخاذ إجراءات صارمة لتفادي تفشي الفيروس والاستهانة به، وهو ما تسبب في خسائر مادية وبشرية كبيرة وقامت السلطات الإيطالية بإعلان الحجر الصحي العام، على غرار الصين التي استطاعت التحكم في انتشار المرض نسبيا، وأصبحت في المركز الحادي عشر في نسبة الإصابات به، بعد أن كانت تحتل المركز الأول عند ظهور الفيروس. ومؤخرا قفزت الولايات المتحدة الأمريكية إلى المركز الأول في عدد الإصابات والوفيات وتخطت كل الأرقام ليصل عدد الإصابات اليومية إلى آلاف، بعدد إصابات إجمالي تجاوز المليون، ولعل ذلك بسبب قرارات رئيسها ورغبته في عدم توقيف عجلة الاقتصاد الأمريكي وعدم اتخاذ تدابير صارمة لمواجهة انتشار الفيروس. واحتلت اسبانيا المركز الثاني من حيث الإصابات، ثم تلتها روسيا ثم بريطانيا، حسب إحصاءات 12 ماي 2020، لتتفوق على إيطاليا التي كانت الأكثر تضررا بالنسبة لعدد الوفيات لتراجع بذلك إلى المركز الخامس، مع عدم وجود حالات شفاء في بريطانيا .

وتجلى عجز أوروبا عن التصدي لفيروس كوفيد-19، حيث لم يستطع قادت دولها الاتفاق فيما بينهم حول سياسة موحدة للتصدي للفيروس في اجتماع عقد عن بعد يوم 26 مارس 2020، واكتفوا بتوصيات غير نهائية، واتفاق على وضع خطة خلال أسبوعين لمواجهة تفشي الفيروس (عربي بوست، 2020). حيث اختلفوا في تدابير مجابهة الفيروس، بين اعتماد الحجر الصحي الواسع في كل من إيطاليا وإسبانيا، والحجر الجزئي في بلجيكا، وسياسة المتابعة خطوة بخطوة في فرنسا مع المحافظة قدر الإمكان على دوران عجلة الاقتصاد، وامتد الاختلاف إلى غياب التضامن بين دول الاتحاد الأوروبي، حين طلبت إيطاليا الحصول على أنابيب الأكسجين من ألمانيا، لكن هذه الأخيرة أدارت ظهرها لها، ولم تستجب الدول الأوروبية لمساعدة إيطاليا الأكثر تضررا أُنذاك إضافة إلى رفض عدد من الدول الاقتراض الجماعي، كما صادرت "التشيك" شحنات مساعدات طبية كانت قادمة من "الصين" إلى "إيطاليا"، وقررت ألمانيا حظر تصدير مستلزمات الوقاية إلى الخارج، حتى ولو كان إلى دول الاتحاد الأوروبي. وقد استطاعت الصين أن تتحكم في إدارة الأزمة ومكافحة الفيروس والحد من انتشاره، والدليل على نجاح التجربة الصينية هو انتشار الوباء في بعض الدول بشكل أكبر مما سجلته الصين، فبعدها كانت تحتل المركز الأول أصبحت في المركز الثالث ثم الخامس والسابع وأخيرا المركز الحادي عشر، وفقا للإحصائيات المسجلة ابتداء من انتشار المرض إلى غاية 12 ماي 2020. وذلك بسبب إلزام الناس بالبقاء في منازلهم حول مدينة "وو هان" ومدن صينية أخرى، وتحويل مرافق وفنادق إلى مستشفيات وبناء عدة مستشفيات خلال أسابيع فقط، واستخدام طائرات مسيرة لأخذ العينات الطبية، واعتماد روبوتات لإيصال الطعام ورش المعقمات والقيام بالفحص الأولي، وغير ذلك حتى أصبحت الصين تسجل إصابات قليلة في اليوم الواحد، ناهيك عن عدم تسجيل حالات وفاة بشكل يومي، وأحيانا طيلة الأسبوع (المصري، 2020). أما على مستوى الجزائر، وعند بداية انتشار الفيروس، أعلنت السلطات الحجر الصحي الكلي في ولاية "البلدية" باعتبارها الأكثر تسجيلا للإصابات، والحظر الجزئي في الولايات المجاورة، وفي 30 مارس كانت لا تزال (12) ولاية بدون إصابات، وفي 02 أبريل بقيت (08) ولايات دون إصابات، ثم سجلت باقي الولايات إصابات عدا ولاية تندوف التي سجلت إصابة واحدة فقط في أواخر أبريل، وهي في تزايد مستمر في كامل ولايات الوطن، حيث تجاوزت الإصابات (6000) وعدد حالات الشفاء قاربت (3000) حالة، مع نسبة وفيات بلغت (515) وفاة وهي مرتفعة نسبيا مقارنة بعدد الإصابات في دول أخرى لها عدد إصابات متقارب معها.³¹

مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية (فيروس كورونا(كوفيد-19) وأثره على قطاع السياحة والسفر – السياحة الدولية –) ³¹

11- مفهوم الجائحة:

إن لفظ الجائحة من الألفاظ المستعارة للوباء المستجد كورونا كوفيد 19، ذلك أن العرب لم يستعملوها للدلالة على الوباء. ويعد اصطلاحا علميا مستحدثا ومستعرا، كونه لا ينطبق على دلالة الوباء أو الطاعون أو التفشي في المعاجم العربية والكتب التي تناولتها في الموروث العربي. ولأنه يتضمن رسائل أهمها أن العالم سيتغير بعد هذه الجائحة. ولكون الوباء المستجد سيصيب المال أو الاقتصاد العالمي وتجتاحه، لذلك استعيرت للوباء³².

12- الإطار العام لمدينة وهران:

دخلت مدينة وهران التاريخ من أبوابها العريضة نتيجة احتكاكها بمختلف الحضارات، مما أهلها لتكون مدينة سياحية متميزة كما أنها تعتبر عاصمة غرب البلاد وثاني أكبر مدينة بعد العاصمة، تعد المدينة مركزا اقتصاديا لامتلاكها ميناء بحري هام وهذا ما جعلها ميدانا خصبا للاستثمار والتنمية السياحية خاصة أنها تحتوي على مختلف المقومات و المتمثلة في المناظر الطبيعية (جبال، سواحل...)، الموروث الثقافي (المعالم التاريخية ، العادات والتقاليد ..) هذا بالإضافة الى الإمكانيات المادية والبشرية والتي سنحاول تبيانها في هذا الفصل.

12-1- الدراسة الطبيعية لمدينة وهران:

تعتبر الخصائص الطبيعية لأي مدينة أساس الممارسات البشرية في المجال الاقتصادي والنشاط السياحي، هذا الأخير يتعداها في تأثيره بالمؤهلات الطبيعية، فكما كانت مشجعة ومستقطبة كلما اكتسبت المدينة بعد سياحي فعال وجذب سياحي كبير، كما له ثقل في اقتصادها المحلي إذ لم تستغل على الوجه الصحيح ولهذا تطرقنا للمعطيات الطبيعية لمدينة وهران.

12-2- دور الموقع والموضع في تنمية مدينة وهران:

يعد موقع وموضع المدينة الدعامة الأساسية لنشأت وهران ونموها، كما تعد في نفس الوقت بوابة انفتاحها على المجال السياحي لاحتوائها على مختلف المؤهلات السياحية سواء كانت طبيعية أو ناتجة عن الموروث الثقافي.

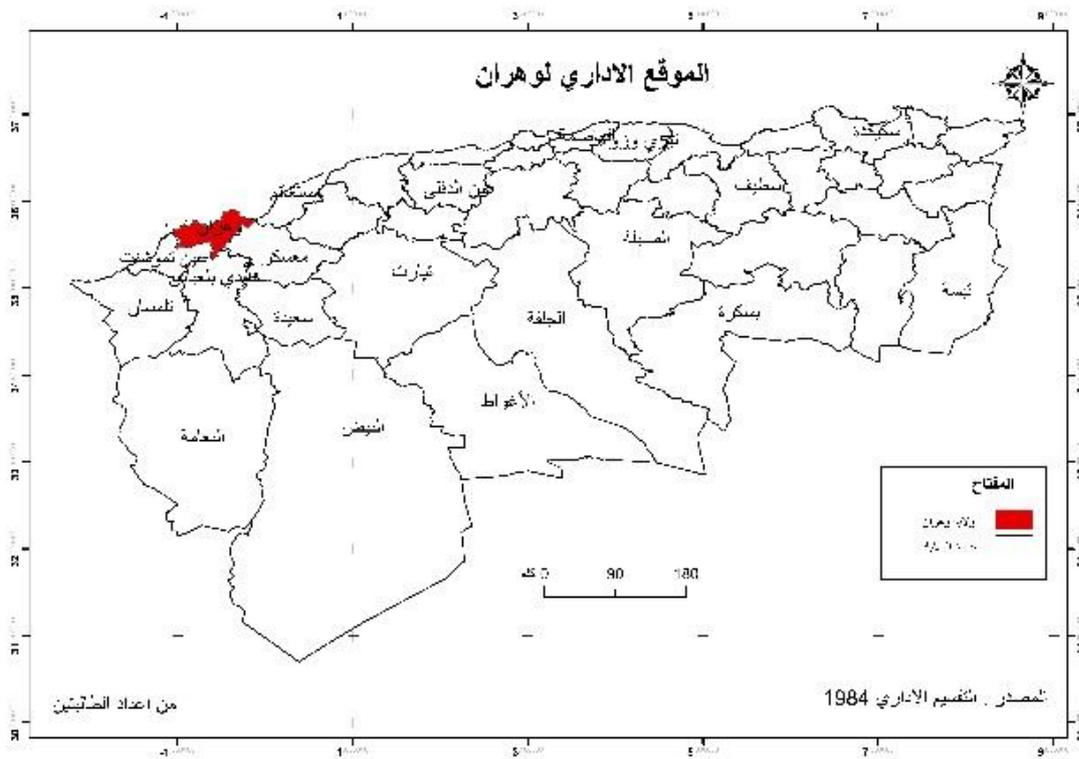
13- عوامل الجذب السياحي في مدينة وهران:**13-1- الموقع الاستراتيجي لمدينة وهران :** يشكل الموقع الجغرافي عنصرا أساسيا من عناصر

ومقومات الجذب السياحي ،و يؤثر في تطوير السياحة في منطقة أو إقليم معين ، وتبرز أهميته في كونه يمثل ويحدد الاطار الجغرافي للمنطقة والصفات الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية للمراكز السياحية التي

تقع ضمن حدود من جهة والمسافة الفاصلة بين أماكن انطلاق السياح ومناطق استقبالهم والوقت اللازم لقطع هذه المسافة من جهة أخرى.

تقع مدينة وهران في الطرف الغربي للضفة الجنوبية لحوض البحر الأبيض المتوسط ، على خطي عرض 35 و 42° شمالاً، وعلى خطي الطول 0 و 30° غرباً، إذ تتربع البلدية على مساحة قدرها 6400 هكتار تتمثل حدودها الإدارية مع التجمعات العمرانية فيما يلي : شمالاً البحر الأبيض المتوسط، جنوباً بلدية السانيا، شرقاً مرسى الكبير، و غرباً بلدية بئر الجير، قدر عدد سكان بلدية وهران حسب إحصائيات 2008 حوالي 609014 نسمة .

الخريطة رقم 1



13-2- المناخ : يعد المناخ بعناصر المختلفة من أهم الأسس التي يركز عليها النشاط السياحي ويرتبط معها إرتباطاً كبيراً، وهو من أهم جوانب العرض الطبيعي في السياحة، فالمناخ الجيد من أهم العوامل الجاذبة للسياح، فهناك مواقع تتصف بإمكانات سياحية متعددة لكنها تفتقر إلى المناخ الملائم، وبالتالي أصبحت تلك الإمكانيات بدون قيمة، كما أن هذه العناصر تؤثر في طريقة وأنماط تصميم المنشآت السياحية تبعاً للأشعة الشمسية ودرجات الحرارة وغيرها.

يتركب المناخ من عوامل و مكونات مختلفة (الحرارة ، التساقطات، الرطوبة ، ...) يمكننا تقديمها باستعمال المعطيات المأخوذة من محطة الأرصاد الجوية بوهران –السانيا- سنة 2018 .

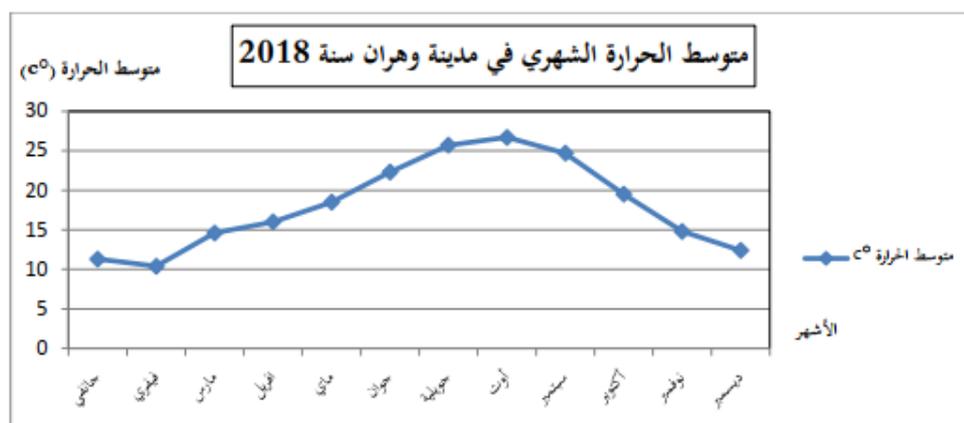
أ. درجة الحرارة:

من خلال تحليل الجدول أدناه الذي يمثل المتوسطات الشهرية لدرجة الحرارة لسنة 2018 نلاحظ

أن أدنى درجة سجلت في شهر فيفري ب 10,7° c لتشهد إرتفاع إلى غاية شهر أوت ب 26,7° c. ثم انخفاض إلى غاية شهر ديسمبر ب 12,4° c.

جدول رقم 01: متوسط الحرارة الشهري في مدينة وهران سنة 2018

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
م. الحرارة (°c)	11,3	10,7	14,6	16	18,5	22,3	25,7	26,7	24,7	19,5	14,8	12,4



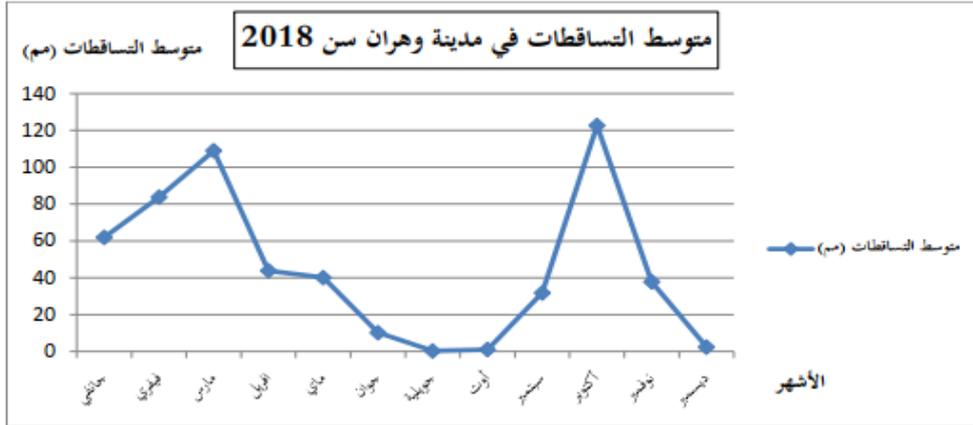
ب_ التساقطات :

من خلال تحليل جدول الذي يمثل متوسط التساقطات الشهري لسنة 2018 نلاحظ ان أكبر كمية تساقطات كانت في شهر أكتوبر حوالي 122,7 مم و أقل كمية كانت في شهر جويلية و شهر أوت حوالي 0,3 مم ، 1 مم على التوالي، لينحصر متوسط التساقطات في باقي الأشهر بين 10 مم و 100 مم 34.

الجدول رقم 02 : متوسط التساقطات الشهري في مدينة وهران 2018

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
م. التساقطات (مم)	61,9	83,8	109	43,8	401	10,2	0,3	1	31,8	122,7	37,8	2,4

مذكرة تخرج إشكالية تميم التراث الثقافي في تنمية السياحة المحلية في مدينة وهران .³³
نفس المرجع السابق .³⁴

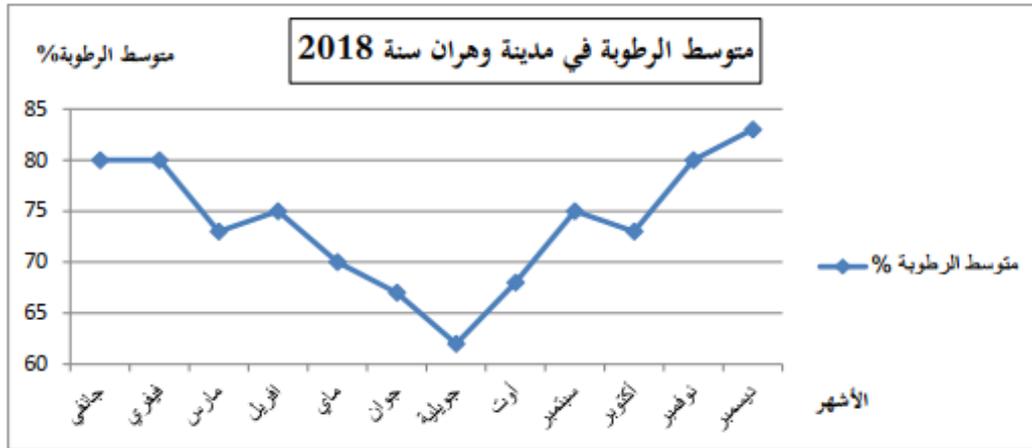


ت_ الرطوبة:

من خلال الجدول أدنا الذي يمثل متوسط الرطوبة الشهري سنة 2018 نجد أن نسب الرطوبة متفاوتة بنسب صغيرة إذا أنها محصورة ما بين 60، 85 % إذ سجلت أعلى نسبة في شهر ديسمبر بـ 83% وأدناها في شهر جويلية بنسبة 62%.

الجدول رقم 03 : متوسط الرطوبة في مدينة وهران سنة 2018

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
متوسط الرطوبة(%)	80	80	73	75	70	67	62	68	75	73	80	83



13-3-التضاريس:

يندرج عنصر التضاريس ضمن العناصر الهامة في دراسة المجال السياحي، فنجد المدن التي تتميز بمختلف السهول الجميلة والجبال المرتفعة والمنخفضة منها التي تحتوي على أماكن خالية ومتنوعة تساهم بقوة كبيرة في تفعيل السياحة بها، هذا بالإضافة إلى الانتشار الواسع للشبكة الهيدروغرافية بالمنطقة من وديان وشلالات... الخ حيث سنقوم بدراسة مدينة وهران من خلال مختلف المميزات التضاريسية التي تتمتع بها وهي كالاتي:

13-4-الجبال والسهول:

تقع وهران في الطرف الغربي للضفة الجنوبية لحوض البحر الأبيض المتوسط على خليج وهران. يحدها من الغرب جبل مرجاجو حيث يرتفع بسفوح وعرّة محددة، وهو يتألف من صخور ويرتفع لأكثر من 500م بشكل شبه شاقولي. وعلى سفوح هذا الجبل وبالقرب من الأحواض القديمة تنتشر أحياء قديمة مثل حي بلانتور ورأس العين .

والذي يفصلها عن بلدية المرسى الكبير. من الجنوب تحدها بلدية إلسانية في هضبة مولاي عبد القادر الكيلاني (مول المايدة)، أما من الجنوب الغربي فتحدها سبخة كبيرة.

13-5-امتداد الساحل:

وهران عامة تحتوي على شريط ساحلي يقدر ب 120 كلم و تمتلك أحد الموانئ الجزائرية الموجودة في غرب البلاد و المطلة على البحر الأبيض المتوسط ويعتبر أحد الموانئ الهامة في كل من الميدانين التجاري والمواصلات البحرية^[1].

كما انها تمتلك العديد من نقاط الجاذبية السياحية الطبيعية والتي نذكرها على سبيل المثال مختلف الأشكال التي تتميز بسحرها الخاص والفعال والتي تتجلى في تواجد المناظر التي تثير إعجاب العديد من السياح بمختلف أصنافهم، وكذلك بتواجد الثرة الغابية الشاسعة والممتعة التي يستخدمها أغلبية السياح لقضاء أوقات فراغهم في التنزه والراحة النفسية.

14-أهم أنواع السياحة في الولاية:**1-السياحة الشاطئية:**

تعد شواطئ الشريط الساحلي بوهران من أجمل الشواطئ بالجزائر، هذا ما يمكنها أن تتصف بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن الأخرى، فنجد مختلف الشواطئ المحروسة بمدينة وهران كما يلي:
-هي أكثر الأنواع انتشارا بحكم العدد الكبير للشواطئ وشاسعتها وجمال رمالها الذهبية منها 21 شاطئ مفتوح للسباحة.

-جميع المصطافين الذين يفضلون قضاء عطلم الصيفية بشواطئ وهران الممتدة على طول 120 كلم، يدركون أن اختيارهم لها ولمواقعها لم يأت عبثا، بل بسبب روعة الساحل المتنوع ما بين جمال الطبيعة وزرقة البحر، وهو ما جعل وهران واحدة من الولايات الساحلية التي تستقطب سنويا أزيد من مليون سائح و 12 مليون مصطاف من مختلف المدن الجزائرية والجالية المغتربة³⁵.

وأهم الشواطئ المعروفة والمشهورة التي يتغنى بجمالها عشاقها، نجد شواطئ بوسفر الثلاثة (بومو

مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لمدينة وهران³⁵

والنجمة والشاطئ الكبير) التي تعتبر فعلا لوحات طبيعية متميزة.

ووفرت البلدية التي استفادت من إعانة مالية ولائية جميع فرص الراحة للمصطافين كي يقضوا أوقاتا ممتعة، ولم يسجل إلى حد الآن أي مشكل، كما يؤكد ذلك مسؤول مركز المراقبة التابع للحماية المدنية الذي يسهر رفقة زملائه على راحة المصطافين.

وخلال زيارة قصيرة قمنا بها الى بعض شواطئ الجهة الغربية التابعة لدائرة عين الترك والتي تضم 33 شاطئاً، لاحظنا الفرحة البادية على جميع المصطافين الذين يتوافدون بكثرة إلى هذه الشواطئ، رغم أن الظفر بمكان تحت الشمسيات من الأمور الصعبة بسبب الازدحام الكبير، ولكن كما قال أحد القائمين على كرائها إن ذلك أصبح من اليوميات العادية، لأن من يريد التمتع بزرقه مياه البحر وشواطئها فما عليه إلا حزم أمتعته باكراً والمغادرة متأخراً.

وأكد مدير السياحة بوهران أن مصالحه عملت بالتعاون والتنسيق مع المصالح المعنية بالبلديات الساحلية على توفير كامل الاجواء التي تجعل المصطافين يتمتعون بعظمتهم ويقضونها في أحسن الظروف. وحتى يستمتع المصطافون المتوجهون إلى وهران تم تخصيص مبالغ مالية معتبرة لكل بلدية ساحلية قصد تنظيف شواطئها وتعبيد طرقها وإصلاح إناراتها العمومية وتهيئة مرشاتها الى جانب ترتيب توقف السيارات وأماكن توقف الحافلات.. وفي هذا المجال أكد مدير السياحة أن المصالح المالية الولائية وفرت للبلديات الساحلية أزيد من 100 مليار سنتيم، وهو ما تم تسخيرها، لإعادة الاعتبار للعديد من مراكز استقبال الأطفال الذين يقصدون ولاية وهران للراحة والاستجمام، حيث تم إحصاء أكثر من 120 مخيم صيفي استقبلت أكثر من 10 آلاف طفل لحد الآن فبفضل تواجدها على البحر المتوسط، تتمتع وهران بالعديد من الشواطئ الرائعة التي يقصدها السياح للاستمتاع بالمياه الصافية. يحد شواطئ وهران طبيعة جبلية رائعة للاستجمام، بالإضافة إلى إمكانية ممارسة مختلف الرياضات المائية.³⁶

اولاً: شاطئ مداغ:

إن لهذه المدينة شواطئ رائعة وخالصة وأجملها وأشهرها هو شاطئ مداغ، الذي يتميز بطبيعته العذراء الخالصة فكل من زار هذا الشاطئ انبهر لجماله وفتنته كما يعتبر من أفضل الشواطئ بوهران ويزخر هذا الفضاء الواقع ببلدية عين الكرمة (دائرة بوتليليس) بمناظر طبيعية خلابة وغابة مترامية الأطراف ونظافته ونسبة عدد المترددين عليه أكثر بالمقارنة من الشواطئ الأخرى فضلاً على أن تحليل مياهه جيدة كل سنة ، حيث يبعد عن مركز المدينة 58 كم ، يقصد السياح شاطئ مداغ للتمتع بمناظر الجبال الشاهقة

³⁶ مديرية السياحة و الصناعة التقليدية

المواجهة لمياه البحر الزرقاء، ولممارسة مختلف الرياضات المائية، والقيام بالرحلات البحرية، ويضم الشاطئ عدد من الأماكن الترفيهية والمقاهي³⁷.

صورة رقم 1 : شاطئ مداغ بوهران



المصدر : ملتقطة من طرف الطالبتين سبتمبر 2021

ثانيا : شاطئ بومو

يقع شاطئ بومو ببلدية بوسفر بولاية وهران، يبعد عن مدينة وهران ب 18 كلم، ويعتبر من أجمل الشواطئ بالولاية التي تتميز بمناظرها الخلابة، وتكسب المارة التمتع بالطريق وبإطلالة البحر الواسعة التي تريح البصر و كثيرا ما يشدهم الشغف للنزول إلى الشاطئ رغبة منهم في أخذ ساعة من الراحة و الاستجمام، جمال طبيعي وظروف مواتية أهلت شاطئ بومو ليكون من بين أهم الشواطئ التي يقصدها المصطافين من كل ولايات الوطن وخارجه للاستمتاع بعطلة الصيف لما يوفره من ضمان راحة الزوار التي يحققها الأمن السائد بالمكان، الى جانب توفر المرشاة ودوريات المياه و غرف تبديل الملابس.

صورة رقم 2: شاطئ بومو بوهران

³⁷ مجلة السياحة بوهران



المصدر: ملتقطه من طرف الطالبتين سبتمبر 2021

ثالثا : شاطئ الاندلس

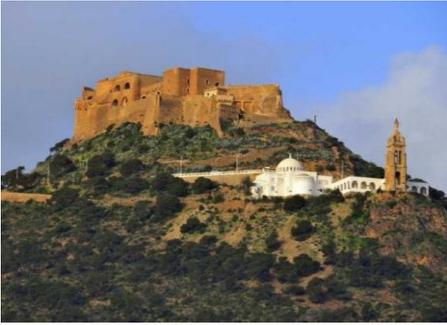
شاطئ الاندلس وهران Plage les Andalouses هو واحد من أجمل وأصفي الشواطئ الجزائرية التي تستقطب عدد كبير سنويًا من سكان الولاية أو الولايات الأخرى القريبة أو حتى السُيَّاح الأجانب الذين أتوا من بقاع العالم المُختلفة من أجل السياحة في وهران الجميلة³⁸.

صورة رقم 3: شاطئ الأندلس بوهران



المصدر: ملتقطه من طرف الطالبتين سبتمبر 2021

جدول رقم 4: المعالم الأثرية التي تحتويها مدينة وهران :

صور	المحتوى	الفترة
	<p>حصن سانتا كروز: حيث تم بناؤه ما بين 1698 و1708 من طرف القائد الغار سيلفا) عند استرجاع الاسبان لمدينة وهران وفي سنة 1732 قام الباي بتهديمه جزئيا خلال الفترة الثانية لاحتلال الاسباني ، اعيد بناؤه في 1738 تحت قيادة فاليوخ وحوله السلطات العسكرية الفرنسية الى مركز الرصد الجوية ما بين عامي 1896 و1939.</p>	<p>الفترة الاسبانية</p>

	<p>قصر الباي: بني هذا القصر بداخل حصن من طرف الباي محمد الكبير بن عثمان في سنة 1972 الذي اتخذ إقامة له وهو ينقسم إلى ثلاثة أجزاء متباينة:</p> <p>الديوان، القاعة المفضلة بالإضافة إلى حد تعيين خالل الفترة الاستعمارية، أدخلت عليه ضافات من قبل القادة العسكريين الذين ت تعديالت وا عاقبوا على رأس مقاطعة وهران والذين اتخذوه إقامة لهم أيضا بعد الاستقلال، أصبح تحت تصرف الجيش الوطني الشعبي لينتقل في سنة 1979 3 تحت مسؤولية بلدية وهران وبعدها لصالح وزارة الثقافة.</p>	<p>الفترة العثمانية</p>
	<p>مسجد كنيس وهران الكبير: يعد مسجد عبد الله بن سالم الشهير بمسجد كنيس وهران الكبير من أهم وجهات السياحة في وهران، كان معبداً يهودياً للمستوطنين الفرنسيين، أنشأ على الطراز المعماري الغربي، وتم تحويله إلى مسجد بعد إستقلال الجزائر عام 1962م.</p> <p>استغرق بناء المسجد 38 عاما وذلك بعد انتقال اليهود الجزائريين الي فرنسا، ويتميز الجامع بالعمارة المغربية الرائعة، مما جعله وجهة رائعة لمحبي التاريخ في وهران للتعرف على تطور المبنى منذ نشأته.</p>	<p>الفترة الاستعمارية</p>

المصدر الموقع الالكتروني للمعالم الاثرية لولاية وهران

خلاصة الفصل:

بعد التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بالسياحة ، يتضح بانها أصبحت صناعة قائمة و متكاملة تتضمن التخطيط لدخول و السير على وتيرة استثمار لها علاقة بالنشاط السياحي و اتساع في مجالها و تنوع انماطها تبعا لتعدد ميولات و رغبات السائحين ، و هذا طبقا للمستويات الاقتصادية و التكنولوجية لكن ارتبط هنا مفهوم السياحة بالجائحة التي مست هذه الأخيرة فكانت محل اهتمام لما سببته من أضرار فالمسنا مفاهيم علمية و اجتماعية و توسعنا ذكر أهمية السياحة و خصائصها و مميزاتها و مراحل تطورها و اثارها و مقوماتها و ابرز المعوقات .

كما تبين لنا أن مدينة وهران من المدن الجزائرية التي أعطاهها موقعها الاستراتيجي أهمية كبيرة على الساحل الجزائري وهي عبارة عن مركز تنشيط لوظائف على أشكال متنوعة ذات أسس مترابطة تهدف في مجمل تنسيقها وتكاملها الى تحقيق المنفعة العامة منها اجتماعية و اقتصادية و طبيعية و كذا الثقافية والسياحية خاصة أين تتوفر المدينة على امكانيات سياحية هائلة لما تفتقر لها بعضا من المدن الجزائرية ، و التي تعتبر في نفس الوقت أهم عنصر و التي تعد عامل أساسي في الجذب السياحي.

الفصل الثاني:

وضعية الخدمات السياحية قبل تفشي

جائحة كورونا المستجد بمدينة وهران

مقدمة الفصل:

تعتبر الهياكل السياحية العنصر الأساسي لضمان التنمية السياحية وتمثل هذه الهياكل في: الفنادق، الفيلات، المخيمات وغيرها من مرافق الاستقبال والمطاعم بدرجاتها المختلفة المقدمة للسياح. إن توفير هياكل سياحة ومستوى الخدمات والمرافق الخاصة بالترفيه والتسلية، تشكل الصورة الحقيقية لكل مدينة سياحية أو غير سياحية، ويُقاس تطور المدن عموماً بمدى توفر الخدمات وحسن أدائها وحدثتها وقدرتها على تأمين متطلبات السياح والسكان، ومدى جاهزيتها في حال وقوع أو احتمال وقوع أي طارئ كان وخاصة من وجهة نظر السائح الذي لا يختار فندقاً سواء للمرة الأولى أو أثناء قرار العودة إليه إلا إذا كان موقعه ملائماً، نظيفاً، سعره معقولاً، خدماته جيدة ومتنوعة كالترفيه والتسلية وخدمات أخرى. فالهياكل الايوائية تقوم بإشباع حاجات ورغبات السياح وهي تنتشر بسبب تزايد انتقال الافراد من فترة الى أخرى ومن مكان الى آخر وذلك بفضل تطور وازدياد وسائل النقل بمختلف أنواعه.

إن إختيار المناطق السياحية لاستقبال السياح، يعود الى دور الوكالات السياحية في جذب السياح من خلال تنظيم الأنشطة السياحية وغيرها كشرط أساسية لخدمة السائح للنهوض بالقطاع السياحي.

1. مفهوم الخدمة:

تعرف الخدمة على أنها عمل موجه بشكل مباشر لتلبية حاجات أو رغبات أشخاص وذلك حسب الذوق أو الطلب فقد تكون هذه الخدمات مادية أو غير مادية. وتعرف أيضاً على أنها أي نشاط او منفعة يستطيع طرف ما تقديمها للآخر وتكون غير ملموسة أي غير مادية¹.

2. مفهوم الخدمات السياحية:

تعرف على أنها مجموعة من الطرق التي يمكن القيام بها لتحسين البنية التحتية للأماكن السياحية، وتنشيط السياحة. فتعتبر من أهم العوامل التي تمنح صورة جيدة للسياح والتي تجعل لهم الرغبة في زيارة دولة ما مرة أخرى، وتتضمن الاهتمام بخدمات المطاعم، المقاهي، الفنادق، الصرف الصحي، توفير شبكات الأنترنت، توفير وسائل مريحة وسهلة الاستخدام للسفر...، بحيث تعد شرط كفاية لتحقيق الجذب السياحي المطلوب².

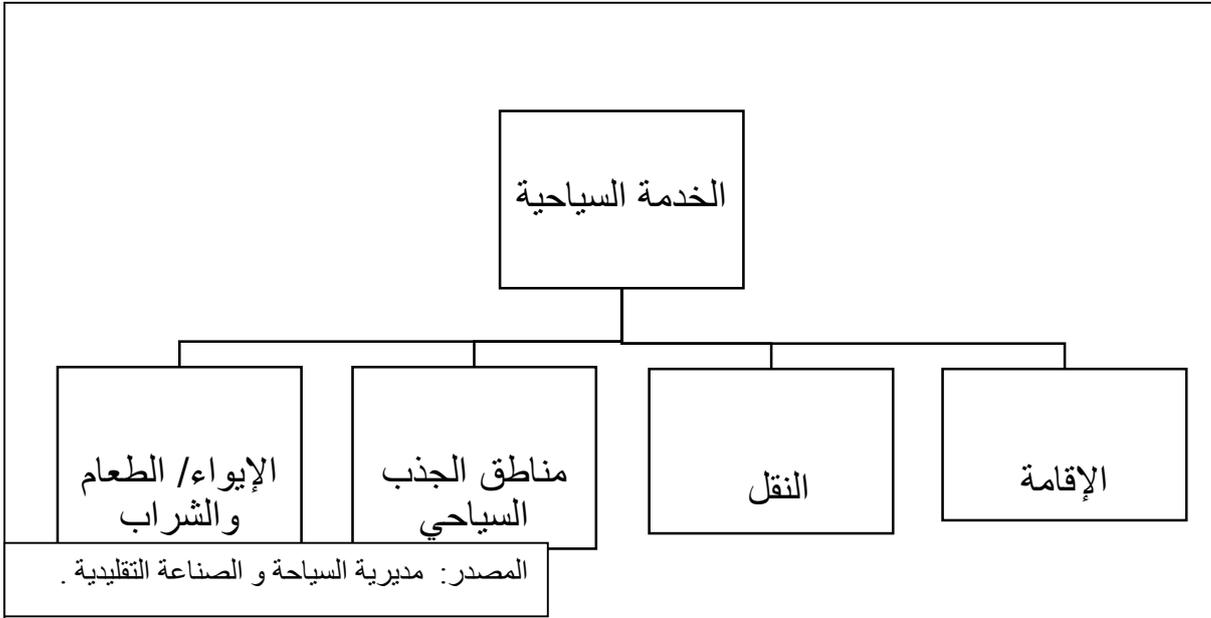
3. محتوى الخدمات السياحية :

تتكون صناعة السياحة من مجموعة من العناصر التي تكمل بعضها البعض و يجب أن تتجانس و تتكامل من أجل إنجاز البرنامج السياحي و هذه العناصر تتمثل في الخدمات السياحية و الخدمات الفندقية و التي تنقسم إلى أساسية و مساندة تكملها، لهذا سوف نعرض الخدمات السياحية كالاتي .

² _ www.mufahras.com/ الخدمات-السياحية

"إن الخدمات السياحية و تقديم التسهيلات تؤثر في التدفق السياحي" هي أكثر عبارة تتردد في المجال السياحي، لما لها من تأثير فعال و دور مزدوج سلبي و إيجابي، للتدفق أو نذرتة، فالخدمات متنوعة و متعددة في مجالات حيوية نذكر أهم الهياكل المتعلقة بالسياحية.

الشكل رقم 2: يوضح مكونات الخدمة السياحية :



4-الهياكل السياحية بمدينة وهران:

تعتبر الهياكل السياحية أو المنشآت والمؤسسات التي لها علاقة مباشرة مع خدمة السياح الوافدين ضمن المؤهلات السياحية للمدينة، كما تعد في آن واحد قاعدة هامة للتنمية السياحية، حيث تلعب دورها الأساسي في استقطاب السياح ودفعهم لإقامة بالمدينة لمدة طويلة والعودة إليها مرة أخرى، ومن أهم الهياكل التي تحتويها مدينة وهران نجد ما يلي:

4-1الهياكل الايوائية :

إن وسائل الراحة التي تناسب أذواق وحاجات السوق تعتبر ضرورة لجذب السياح وإشباع رغباتهم و زيادة نسبة السياحة المتكررة ،حيث خدمات الإقامة أو الإيواء تقدمها جميع وسائل الإقامة السياحية المعروفة مثل: الفنادق، القرى السياحية، الموتيلات، الشقق المفروشة، بيوت الشباب والمخيمات... الخ.

4-2الهياكل الفندقية :

تعد صناعة الفنادق من الصناعات القديمة و التي ارتبط ظهورها ارتباطا وثيقا بظهور الضيافة نفسها حيث كانت الضيافة في البداية قاصرة على إشباع حاجات المسافرين العابر، غير أن التطور الذي حدث في

الثورة الصناعية و استتبعه من اتساع شبكة الطرق و تمهيدها، و الرغبة في توطيد العلاقات بين المدن المختلفة قد أدى إلى كثرة الأسفار الأمر الذي يتطلب إنشاء العديد من النزل السكنية.

4-3 مفهوم و تصنيف الفنادق :

أ- مفهوم الفندق: بما أن الفندق هو أحد مستلزمات الحضارة الحديثة لذا لا يمكن تصور بلد متحضر بدون فنادق و ليس هناك سياحة بدون فنادق و لا فنادق بدون سياحة حيث، تلعب الفنادق الدور الرئيسي في تنمية السياحة فالسائح يقضي أكبر و أطول مدة في الفندق من أي مكان آخر في البلد الذي يزوره و هو الانطباع الأول له لأن الفندق يمثل له "Word of mouth" "من حيث الغرفة و الأثاث. أو ما يسمى ب (Bouche à Oreille) كما أن إنفاق السائح في الفندق يصل إلى حوالي 50-70% (موزع على مجموع الخدمات (الإيواء الطعام و الشراب و خدمات تكميلية أو مساعدة) .
في الحقيقة فإن هناك العديد من التعاريف التي أعطيت لفظ الفندق نذكر منها ما يلي:
كلمة فندق تعادل في اللغة اللاتينية كلمة "hospitalité" و التي اشتقت منها الكلمة الفرنسية "hôtel" "بمعنى المكان المخصص لإقامة الضيوف".¹

و في اللغة العربية يرجع لفظ الفندق إلى كلمة بندقيا "pandokia" "و تفي مكان للإيواء يوفر للنزيل المأوى و المأكل و الخدمة لمدة معينة لقاء أجر معين معلوم، و تشير هنا إلى أنه قد جرى تحريف بسيط بحيث تم استبدال الحرف (p) بالحرف (f) حيث أصبحت الكلمة ،
"fondokia" هذا و يلاحظ أن هناك اختلاف بين الكتاب المتخصصين في مجال إدارة الفنادق بخصوص تعريف الفندق و ذلك على النحو التالي:

1-1- عرف Webster "الفندق بأنه:" بناية أو بيت كبير يوفر الإقامة و الطعام و الخدمات الأخرى للمسافرين و الآخرين."

1_2_ عرفت مجلة السياحة العربية في عددها الصادر في كانون أول 1972 الفندق السياحي بأنه:" عبارة عن نزل يعد طبقا لأحكام القانون ليجد فيه النزيل المأوى و المأكل و الخدمة لمدة معينة لقاء أجر معلوم .

1-3-الفندق بصفة عامة هو: " منظمة إدارية ذات سمات اقتصادية و اجتماعية تقدم خدمات الإيواء و المأكولات و المشروبات و الترفيه في إطار القوانين المحلية و الدولية و ذلك لقاء أجر محدد لنزيل معين

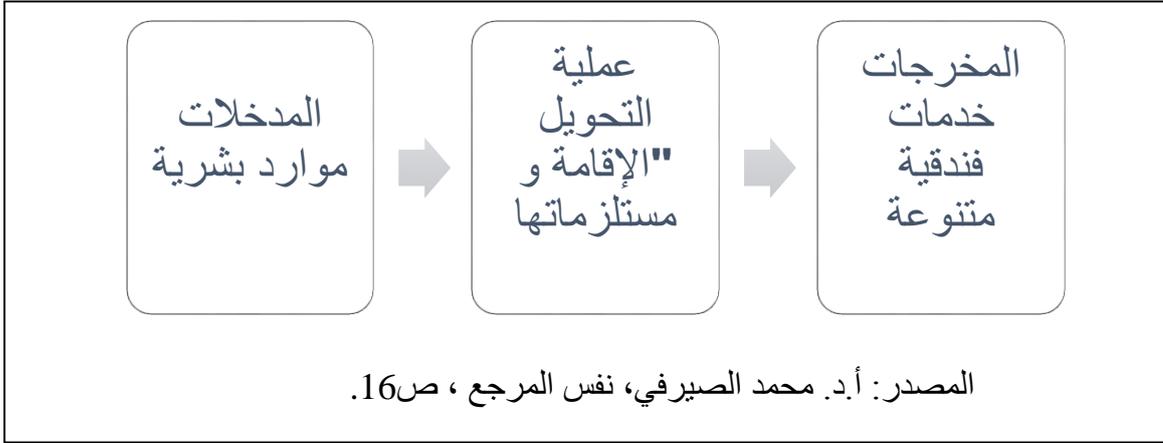
1- أ.د. محمد الصيرفي، تخطيط وتنظيم الفنادق، دار الفكر الجامعي، للنشر، مصر، 2007، ص11..
-حسين عطير و آخرون، إدارة المنشآت السياحية، 2002 مرجع سابق، ص22.

3

أ.د. محمد الصيرفي، تخطيط و تنظيم الفنادق، 2007 مرجع سابق، ص1..

داخل بناء مصمم لهذا الغرض " كما يمكن النظر إلى الفندق بوصفه نظام إداري مصمم للعمل من أجل تحقيق مجموعة محددة من الأهداف و ذلك على النحو الذي يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 3: نظام الفنادق و هيكلتها



4-4 أهداف إنشاء القطاع الفندقية:

- تفعيل الإمكانيات السياحية المتواجدة بالبلد أو المنطقة المعنية.
- تكامل وترابط بين مختلف المنشآت والخدمات السياحية.
- رسم صورة راقية للمدينة السياحية.
- المساهمة في رفع الدخل الاقتصادي المحلي والوطني.
- تفعيل الخدمات السياحية الأخرى.
- تنمية الاقتصاد القومي لجلب العملات التي تفعيل مختلف يصر فيها السياح أثناء زيارته.
- تلبية حاجات ومتطلبات السياح في شتى المجالات.¹

5-انواع الفنادق – تصنيفاتها- :

- لا يوجد تصنيف واحد للفنادق لاختلاف الدول في تصنيفها بحسب طبيعة عملها والغرض الذي أنشئت من أجله وموقعها وتتجلى أهم التصنيفات في:
- تقسيمها من حيث الملكية: يندرج تحت هذا التقسيم:
- **فنادق القطاع الخاص:** هذه الفنادق تكون مملوكة لشخص واحد أو لعائلة، وتكون صغيرة الحجم وتدار ادارة عائلية، تقدم خدمات محدودة لقلّة رأس المال المستثمر فيها، وتنتشر في المدن الصغيرة بكثرة
- **السلاسل الفندقية والشركات:** هنا شركة واحدة تقوم بتسيير وإدارة عدد كبير من الفنادق.
- **فنادق القطاع المختلط:** هذه الفنادق تكون إما مملوكة ملكية مشتركة بين الدولة والقطاع الخاص أو بين الدول وإحدى الشركات الأجنبية.

• **الفنادق الحكومية** : وهي التي تكون مملوكة ملكية كاملة للدولة مثل الفنادق التابعة للقوات المسلحة.

تقسيم الفنادق من حيث الموقع: ونذكر منها:

• **فنادق مراكز المدن**: وهي الفنادق التي تقع داخل حدود المدينة، وتتراوح درجتها من الممتازة إلى

الثالثة، أما أحجامها فتتراوح ما بين 50 غرفة إلى 300 غرفة، وملكيتها متفاوتة ما بين أهلية وشركات مختلطة.¹

• **فنادق الضواحي**: وجدت لارتفاع تكلفة الأراضي ففي هذه الحالة تلجأ الشركات إلى إقامة فنادق في

ضواحي المدينة، حيث يكون سعرها منخفض وتتكون من 250- 500 غرفة.

• **فنادق المطارات**: هذه الفنادق يتم إنشائها لخدمة المسافرين بالطائرات والمسافر العابر، النوع، درجات

هذه الفنادق فهي تتراوح ما بين الدرجات الممتازة إلى الدرجة الثانية، ولقد أصبحت هذه الفنادق عنصر منافس للفنادق الأخرى.

• **فنادق السواحل**: وهي الفنادق التي تكون بالقرب من السواحل المهمة، وتتراوح درجتها ما بين أربعة

إلى خمسة نجوم، وتمتاز بكبر حجمها وتنوع خدماتها المقدمة.

تقسيم حسب عدد النجوم:

• **فنادق ذات الخمسة نجوم**: وهي أرقى الفنادق، حيث تقدم خدمات متكاملة بأسعار مرتفعة.

• **فنادق ذات أربعة نجوم**: هذه الفنادق تقدم خدمات متكاملة أيضا، ولكن بمستوى أقل من فنادق خمسة نجوم.

• **فنادق ذات ثلاث نجوم**: وهي أقل من الفندق السابق، ولا تتوفر على الخدمات الإضافية الموجودة في

الفنادق السابقة.

• **فنادق ذات النجمتين**: وهي فنادق شعبية نظرا لانخفاض مستوى الأثاث.

• **فنادق ذات النجمة الواحدة**: وهي فنادق غاية في التواضع، وذلك بالنسبة لخدماتها وعدد غرفها وأسعارها.

من حيث الدرجات (التسهيلات المقدمة) :

الدرجة الممتازة: وهي أرقى أنواع الفنادق، حيث تقدم جميع الخدمات الفندقية وبأسعار مرتفعة تتناسب

مع نوع الخدمات المقدمة وحجمها، وتتميز بمواصفات خاصة من حيث الموقع والأغذية المقدمة.

بولعسل سعاد، دور القطاع الفندقي في الترويج السياحة حالة مدينة جيجل ، مذكرة لنيل شهادة لماجستير في لتسيير لتقنيات الحضرية جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي 2016-2017، ص32

محمد الصيرفي، تخطيط وتنظيم الفنادق الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007 ، ص 18

الدرجة الأولى: تقع أيضا ضمن الفنادق الراقية ولكنها ليست بمستوى الفنادق الممتازة، بحيث يكون لكل نزيل غرفة مستقلة وحمام، وتقدم خدمات فندقية متكاملة.

الدرجة الثانية: تؤدي خدمات فندقية متواضعة ومحددة.

الدرجة الثالثة: وهي فنادق شعبية ذات أسعار رخيصة وخدماتها محدودة

تقسيم من حيث نوعية الخدمات: صنفت حسب نوعية الخدمة المقدمة منها:

• **الفنادق التجارية:** هذه الفنادق تركز على رجال الأعمال الدائمين والمؤقتين وعلى سياح المؤتمرات، وتقدم فيه أرقى الخدمات وجودة في الأطعمة والمشروبات وتتمركز غالبا في قلب المدن الكبرى التجارية والصناعية.

• **فنادق الإقامة الدائمة:** وهي تلك الفنادق التي تنشأ بغرض إيواء العاملين في المناطق الصناعية البعيدة عن أسرهم طلبا للعمل.

• **الفندق المفروش:** وهي تلك الفنادق التي تقدم خدمات المبيت والإفطار، وينحصر نشاطها في تأجير الغرف باليوم أو الأسبوع أو الشهر، مع تقديم خدمات تكميلية كتنظيف الغرف.

• **فندق المؤتمرات:** وهو ذلك الفندق الذي يعتمد اعتمادا كليا على خدمة المؤتمرات والاجتماعات العلمية والمهنية، ويشتمل على معدات وتسهيلات للترجمة الفورية وغرف السكرتارية والاجتماعات. وهناك تقسيمات أخرى مثل تصنيفها على أساس السعر (غالية ورخيصة)، وحسب مدة الإقامة (دائمة ومؤقتة).

يحتاج المقيم أو النزول إلى اللجوء لمكان أين يحصل على جميع الخدمات التي تتوفر بمنزله لكن نظير أجر متفق عليه مسبقا¹

6- المؤسسات الايوائية الفندقية بوهران :

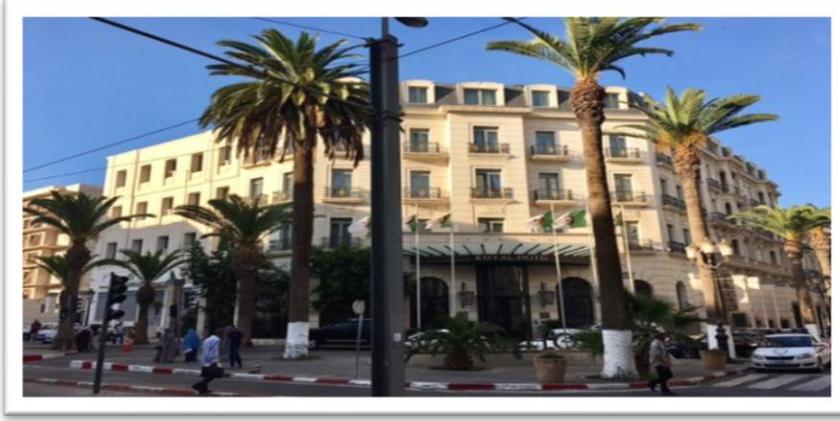
تمتاز مدينة وهران بالواجهة البحرية المميز مما يجعلها وجهة للسياح من مختلف المناطق ما يستوجب انشاء العديد من الفنادق لاحتواء الزائرين ، هذا و نجد مدينة وهران لها مستوى مرموق من هذه الناحية لكن لكل مشروع ارتباطات ما يمس التهيئة الإقليمية التي تتبعها عدة دراسات تمكن من اعداد منشآت ضخمة كالفنادق الراقية

وما يميز الحظيرة الفندقية بولاية وهران أن أغلب الفنادق هي غير مصنفة محدودة في خدماتها التي تقدمها للسياح، وهي قليلة جدا مقارنة بعدد السياح الوافدين إلى الولاية، سواء من داخل الوطن أو من خارجه، بالإضافة إلى ذلك غلاء الأسعارها. أما المصنفة منها تختلف حسب درجتها، منها فندق بخمس نجوم كفندق شيراتون للإشارة فإن هذا الفندق الفخم من طراز

¹ عبد الكريم حافظ ، الإدارة الفندقية و السياحة للطبعة الأولى دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن – عمان 2010ص20

"رفيع" يحتل مكانة سياحية رائعة بقلب وهران و تبلغ طاقة الإيواء حوالي 294 سرير موزعة على 204 غرف بين عادية و ذات توابع و هو مزود بكل مرافق الراحة و التسلية و الخدمات السياحية الراقية. إضافة الى فندق الرويال بمركز المدينة الذي يصنف كذلك من بين الفنادق الضخمة بوهران

صورة رقم 4: توضح فندق رويال :



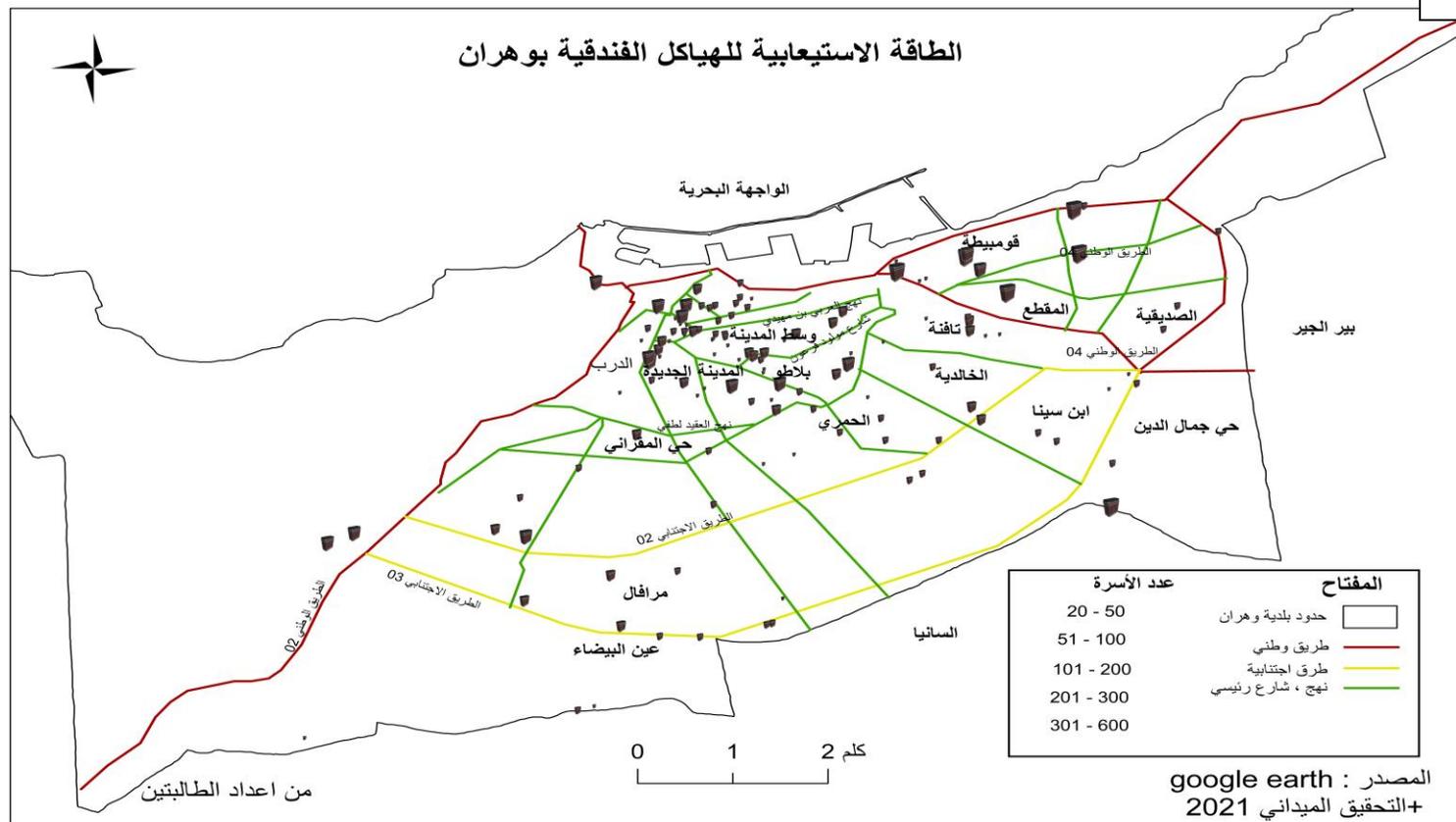
المصدر: ملتقطه من طرف الطالبتين سبتمبر 2021

صورة رقم 5: توضح فندق الشيراتون :



المصدر: ملتقطه من طرف الطالبتين سبتمبر 2021

الخريطة رقم 2



تشير نتائج الاحصائيات هنا لاحتواء وهران فنادق فاخرة بإقبال يلفت الانتباه ما يوازي ذلك احتوائها لكامل أنواع الفنادق الموزعة على مستوى وهران هنا نجد الفنادق من نوع " نجمة واحدة" بكثرة و الذي بلغ 58 بالمئة و هذه النسبة فقط لإدراجها ضمن النوعية لكن شهدت آنذاك توافد ضئيل للسياح و بالنظر لإحصائيات 2016 التي تجمع نتائج الفنادق المسجلة سابقا و الهياكل الخرى المدمجة كنزل إضافة الى الفنادق المغلقة نحصل على التعبير النسبي التالي:

جدول رقم 1 : تصنيف الحظيرة الفندقية لوهران 2016

المصدر : احصائيات مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لوهران 2016.

الشكل رقم 1 : تصنيف الفنادق حسب الفئات 2016

الفئات	العدد
5 نجوم	3
4 نجوم	6
3 نجوم	11
2 نجمتين	17
1 نجمة	40
0 نجمة	26



المصدر : احصائيات مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لولاية وهران 2016.

7- الحظيرة الفندقية لولاية وهران 2016:

تشمل مدينة وهران على حوالي 157 مؤسسة فندقية مصنفة وغير مصنفة ، بقدره إيواء إجمالية تقدر ب14342 سرير موزعة على 7359 غرفة، أغلبها غير مصنفة حيث تخلق هذه المؤسسات أزيد من 2000 منصب عمل دائم و 178 منصب مؤقت، تتميز أغلب هذه الهياكل بغلاء الأسعار مقارنة بالخدمات المقدمة .

وعلى هذا الاساس بدأ القطاع الخاص في الاستثمار السياحي منذ منتصف التسعينات، وبالنسبة لولاية وهران ينتظر الكثير من الاستثمارات في القطاع الخاص لمواكبة النقص والعجز الواضح في الطاقة الايوائية، وخاصة بتواجد مناطق توسع سياحي علماً أن المؤسسات الايوائية الغير المصنفة التي يبلغ عددها 60 مؤسسة كفنادق و برغم من أنها تمثل ضعف الطاقة الايوائية المصنفة لكنها تبقى محدودة الخدمات، ويرجع تردد السياح والزوار على هذه المؤسسات نظراً لأسعارها المعقولة .

تمتاز مدينة وهران بالواجهة البحرية المميز . مما يجعلها وجهة للسياح من مختلف المناطق ما يستوجب انشاء العديد من الفنادق لاحتواء الزائرين ، هذا و نجد مدينة وهران لها مستوى مرموق من هذه الناحية لكن لكل مشروع ارتباطات ما يمس التهيئة الإقليمية التي تتبعها عدة دراسات تمكن من اعداد منشآت ضخمة كالفنادق الراقية وغيرها ، نأخذ هنا 100 فندق متواجد فقط على مستوى بلدية وهران و الباقي متوزع على مختلف مجتمعاتها ليصل مجموع الفنادق بها 179 فندق من مختلف الأنواع .

8- تطور الطاقة الايوائية حسب أهم الوجهات السياحية:

يرجع ضعف النشاط السياحي بالمناطق الساحلية و بعض المناطق الداخلية لقلة الاستثمار العمومي والخاص وعزلة هذه المناطق عن المحاور الاقتصادية الرئيسية بالبلاد، ويعكس هذا غياب سياسة سياحية هادفة. وأن عمل الدولة اقتصر على اقتطاع الأراضي الشاطئية لهذه السواحل لإنشاء مناطق توسع سياحي و تم اسنادها الى الوكالة الوطنية للتنمية السياحية دون أن توصل الدولة عملها لتوفير التجهيزات الأساسية الضرورية كشبكة الطرق، والمواصلات بمختلف أنواعها .

حيث يساهم القطاع الخاص في تعزيز الطاقة الايوائية السياحية بولاية وهران، ومجموع الطاقة الايوائية لدى الخواص 900 سرير بنسبة 84% من الطاقة الايوائية السياحية الولاية وهذا يدل على تشجيع الاستثمار في القطاع الخاص، من أجل الرفع من أهمية الطاقة الايوائية السياحية. وذلك عن طريق تقديم تسهيلات للمستثمرين وتقديم العقار السياحي والتخفيض من الضرائب الى غير ذلك.

9- خصائص الخدمات السياحية الفندقية:

تتميز الخدمات السياحية بمجموعة من الخصائص منها ما هو مشترك مع الخصائص العامة للخدمات (المعنوية، عدم التشابه الفناء، و منها ما تميز المنتج السياحي لوحده و أهمها:

- الخدمات الفندقية و التي تنسم بالتذبذب و عدم الاستقرار و يظهر هذا في حالتي الطلب و العرض

عليها، ففي حالة الطلب العالي لا تتوفر لهذه المؤسسات الإمكانيات الكافية من الطاقة الاستيعابية لسد الطلب، أما العرض يسبب خسارة ناتجة من أن الطاقة الاستيعابية المعروضة للبيع تبقى فارغة أي غير مباعة بسبب كساد الطلب.

-صناعة الضيافة تعتمد على الخدمات، و الخدمات شيء غير ملموس لا يمكن وضع قواعد عامة أو معايير جودة يمكن تطبيقها عليها كما لا يمكن الحصول على نفس الجودة دائما لأنها تعتمد على شخصية العاملين في المنشآت الفندقية و كفاءتهم و ليس على آلات، كما لا يمكن تجربة الخدمات ثم أخذها أو استعمالها أو الانصراف عنها، و إنما الخدمات تنتج المعرفة عن الخبرة.

_إن العلاقة الثنائية بين مقدمي الخدمات و المستفيدين منها لا يمكن أن تتم بالشكل المطلوب ما لم توفر مؤسسة الضيافة الدليل المادي الملموس، المتمثل في الأثاث، الديكور، المصاعد و أجهزة الهاتف و الترجمة... الخ.

-إن الخدمات الفندقية هي الخدمات هالكة أو تتسم بالفنائية، و هذا يظهر واضحا من خلال عدم بيع الفندق أو طاولة في المطعم أو مقعد في الطائرة أو في الباخرة أو في القطار، فإن هذه الخدمات غير المباعة لا يمكن تعويضها و هذه الخسارة ناتجة عن التكاليف الثابتة المستمرة على ديمومة هذه الخدمات لتكون جاهزة إزاء الطلب، و هذه الخاصية تجبر الإدارات الفندقية على بيع خدماتها لحظة جاهزيتها لكي تستطيع تحقيق مبيعات أفضل و ربحية أكثر¹.

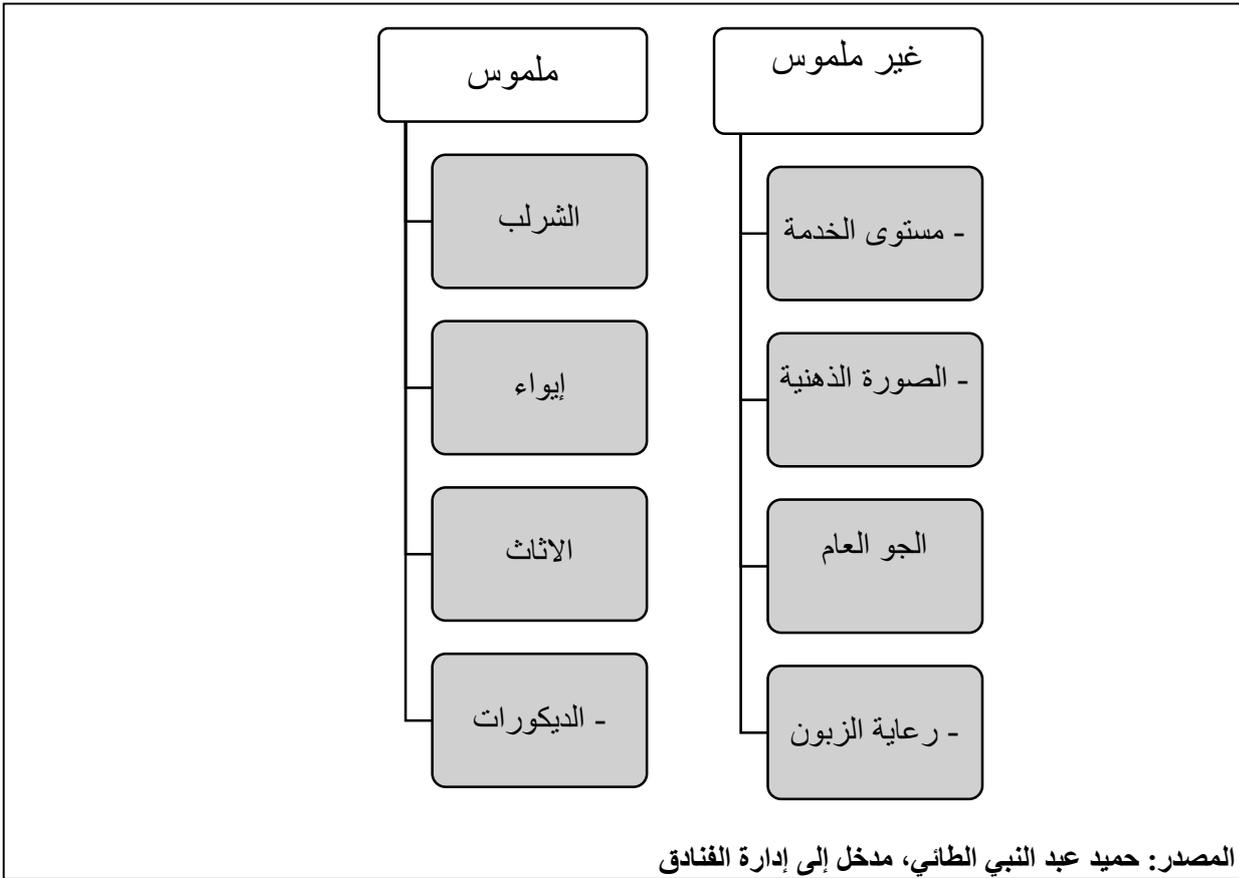
- تتسم الخدمات الفندقية بأنها خدمات لا يمكن نقدها إلى حيث يوجد الزبون (كما هو الحال في السلع)، و إنما يتوجب على السائح الانتقال إلى حيث توجد خدمة الضيافة أو الموقع الأثري أو المتحف و إزاء هذه الخدمة فإن الكلمة المنطوقة تلعب دورا هاما في التأثير على الزبائن، و من ثم جذبهم تجاه الخدمات المقدمة للبيع من جانب مؤسسات الضيافة.

_تقوم الفنادق ببعض جوانب النشاط التجاري والصناعي ضمن نشاطها المعتاد حيث تتمكن من تقديم خدمات متنوعة للنزلاء و غيرهم من العملاء مثل شراء ما يلزم لتقديم خدمة المبيت هذا بالإضافة إلى امتلاك بعض الفنادق الكبرى مزارع للخضر والفواكه والدواجن والمواشي لتلبية احتياجاتها ذاتيا ثم التصرف في الفائض من هذه المزارع بالطرق التجارية.

في الأخير يمكن القول أن الضيافة هي تركيبة متألفة من سلعة و خدمة فالسلعة تكون ملموسة بينما الخدمة لا تكون ملموسة و تتمثل في الشكل ادناه :

صام حسن السعيد، إدارة المنشآت الفندقية، 2008م مرجع سابق، ص..1²¹

مخطط رقم 4 يوضح مكونات الفندق :



10- الأثار الاجتماعية للخدمات السياحية الفندقية:

الآثار الإيجابية:

- تساعد السياحة على تبادل الثقافات بين الشعوب و الدول.
- اختلاط السياح بالمجتمع المحلي يساعد في التعرف على العادات و التقاليد المختلفة للسياح.
- زيادة الوعي السياحي عند المواطنين.
- تعلم لغات العالم المختلفة.

الآثار السلبية:

- كسب العادات السيئة من اختلاط السياح بالمجتمع المحلي.
- استغلال السياحة في انتشار الفساد و المخدرات و المشكلات الأخلاقية و السرقة.
- يتأثر المجتمع المحلي بأشكال و ملابس السياح و التي قد تكون مخالفة لعاداتنا و معتقداتنا.
- ضياع الهوية العربية بين شباب المجتمع المحلي نتيجة لمحاولة تقليد السياح في إفطارهم و ملابسهم و تصرفاتهم و لغتهم.

إن خدمات الفندق و أسلوب تقديمها يؤثر سلبيًا أو إيجابيًا على توقعات و نظرة (السائح/الضيف) تجاه الفندق، و عندما تكون تجربة (السائح/الضيف) تجربة سلبية فإن ذلك سيضع جميع خدمات الفندق المقدمة موضع تقويم دقيق وحاد، و لكسب رضا (السائح/الضيف)، و جعله يقبل على التعامل مع المنظمة الفندقية، فإنه ينبغي مراعاة ما يلي:

- *التعامل الفوري مع شكاوي و تظلمات (السائح/الضيف): و إذا لم يتم ذلك فإن هذا يدفع الكثير من الزبائن غير الراضين عن الخدمات أو بعضها إلى الشعور بعدم وجود أي التزام تجاه (السائح/الضيف)، بل يتحولون إلى التعامل مع منظمات فندقية منافسة أخرى.
- *ضمان عدم تكرار الخطأ: لأن (السائح/الضيف) لن يقبل ذلك إطلاقاً.
- *تعزيز صلاحيات العاملين في الفندق: من خلال منحهم صلاحيات تمكنهم من عمل ما هو ممكن من أجل تحقيق رضا (السائح/الضيف) و كسب ولاءه.
- *تعزيز عملية الاتصال و التواصل (بالسائح/الضيف): يسعى (السائح/الضيف) إلى إشباع حاجات محددة، و مستوى قدرة المنظمة الفندقية على إشباع هذه الحاجات يحدد مدى استمرار العلاقة .

11-وكالات السياحة و السفر:

أ-مفهوم ونشأة الوكالات:

من الصعب وضع تعريف لوكالات السياحة و الأسفار وذلك يعود لتطور الأنشطة التي يمكن أن تقوم بها وهذا في إطار بذلك يمكن سرد مجموعة من التعاريف قصد محاولة الوصول إلى مفهوم واضح لوكالات السياحة و الأسفار:

- وكالة السياحة و الأسفار هي شركة تجارية يتم إدارتها من قبل شخص طبيعي أو معنوي الذي يقترح للعملاء خدمات سياحية متعلقة بسفر أو إقامة فردية أو جماعية مرتبطة أو لا بخدمات سياحية أو تقديم خدمات كسندات نقل أو حجز غرف أو استقبال سياحي أو مؤتمرات أو تظاهرات
- وكالة السياحة و السفر هي مشروع يهدف إلى تحقيق الربح هدفها تقديم خدمات متنوعة للراغبين في السفر و السياحة بناء على طلبهم وقد تقوم بتنظيم رحلات تتولى إعدادها ودعوة الجمهور إلى الاشتراك فيها.
- وكالات السفر و السياحة هي عبارة عن مؤسسة أو منشأة سياحية تقوم بتنظيم وتسويق وتنفيذ الرحلات الشاملة كما تقوم بتنفيذ كافة الخدمات الخاصة بالرحلات وهناك شركات ذات تعاملات ضخمة.

كما عرف المشرع الجزائري وكالت السياحة و الأسفار بأنها : " كل مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا يتمثل في بيع رحلات و إقامات فردية أو جماعية و كل أنواع الخدمات المرتبطة بها، وذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة."

إن التطور الذي شهدته وكالات السفر و السياحة أدى إلى ظهور عدة تسميات تعبر عن ذات المعنى فهناك من الفقه من استخدم عبارة وكالات السياحة و الأسفار وهناك من استخدم العبارتين وكالة سياحة أو وكالة أسفار.

ب-التطور التاريخي لوكالات السياحة الأسفار :

إن ظهور وكالات السياحة و الأسفار لم يكن محل الصدفة و إنما هو ظاهرة طبيعية في الإنسان المحب للمعرفة و روح الإطلاع التي دفعته ليتطلع في البلاد ولعل الحضارة الحديثة و البحث عن المتعة و الفراغ هما السببان الرئيسيان في ظهور وكالات السياحة و الأسفار خاصة التطور التكنولوجي الذي مكن من العيش في رفاهية وقلل من ساعات العمل و أكثر من ساعات الفراغ فالحضارة الحديثة تركت بصمتها على الوكالات و مع ازدياد أهمية السياحة في الدخل القومي ازداد نشاط وكالات السياحة و الأسفار فقد أصبحت معظم النشاطات السياحية تمارس من خلالها مما أدى إلى اتساع التشريعات لتنظم هذا النشاط¹. لقد أثرت الحضارة الحديثة في ظهور وكالات السياحة و الأسفار ، لقد أشهت السياحة الإنسان منذ القدم فراح يقلب وجهه يمينا وشمالا يضرب في الأرض طالبا الرزق و المعرفة و المتعة ، و ما رحلات ابن بطوطة وغيره من الرحالة العرب و الأجانب إلا نموذجا بذله الإنسان في استطلاع الكوكب الذي يعيش على ظهره و التعرف على أولئك الذين يقتسمون معه ذلك الملك الشاسع الكبير المسمى بالأرض بل أن الخالق العظيم سبحانه و تعالى قد حث الإنسان على السياحة حتى يخرج من ضيق المكان الذي يعيش فيه إلى رحاب فضاء الله الواسع و يتأمل آثار من سبقوه و أطلالهم فيقول الله تعالى : " قل سيروا في الأرض فأنظروا كيف كان عاقبة المجرمين".

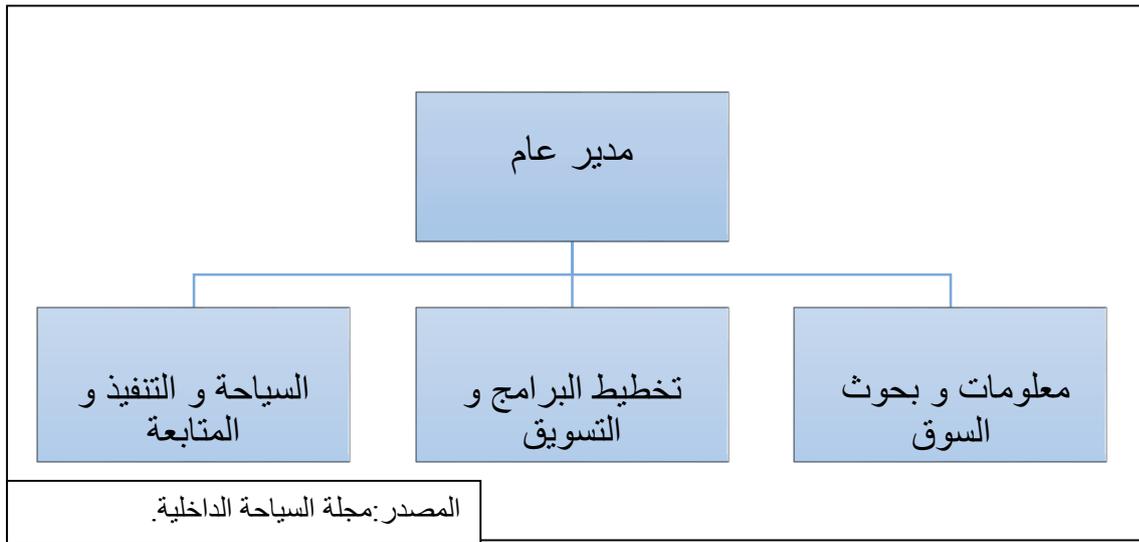
و تعد بداية ظهور الوكالات السياحية في العالم إلى الإنجليزي Thomas cook ، إذ يعد أول من أسس وكالة سفر حقيقية من عمل كمتخصص في مجال السفر و هو أيضا من طور مفهوم وكيل السفر، إذ كان cook يعمل كناشر و مراقب عام لمؤسسة دينية روحية، و من خلال هذه المؤسسة اعتقد أن العاملين يمكنهم تطوير حياتهم و الترويج عن أنفسهم بالرغم من أن ظروف الحياة و المدن لم تكن تشجع على ذلك، حيث قام سنة 1491 بتنظيم أول رحلة بالقطار ضمت 500 شخصا، و قام بشراء تذاكر سفر" بالجملة" و من ثم وزعها على المسافرين" بدون مقابل مادي"، بعدها أدرك cook أهمية و مستقبل هذا النشاط، فقام بتأسيس وكالته للسياحة و الأسفار سنة 1945.

واقع وكالات السياحة و الاسفار في الجزائر و دورها في التنشيط السياحي-دراسة حالة -أ. عادل أمين مهمل

ج-أنواع و أقسام الوكالات السياحية :

تماشياً مع التطور الذي حدث بالنسبة لأعمال وكالات السياحة والسفر ودورها في إعداد البرامج السياحية وتنظيمها وتسويقها فإنه يمكن تقسيم وكالات السياحة إلى ثلاثة تقسيمات رئيسية:

- منظم للرحلات (Tour operator)
 - وكيل منفذ للخدمات السياحية (Tour Travel Agent)
 - وكالة السفر و السياحة بالتجزئة (RetailTravel Agent)
- مخطط رقم 5: يوضح الوكالة كنظام :



د-الوظائف الرئيسية لوكالات السياحة و الأسفار:

- تنظيم و تسويق رحلات سياحية و إقامات فردية و جماعية
- تنظيم جولات و زيارات رفقة مرشدين تحت تصرف السياح
- وضع خدمات المترجمين و المرشدين تحت تصرف السياح
- إيواء أو حجز غرف في مؤسسات الإيواء و تقديم الخدمات المرتبطة بها
- النقل أو تسليم أية تذكرة نقل أو حجز أماكن في وسائل النقل المشتركة
- كراء سيارات بسائق أو بدون سائق، نقل الأمتعة، كراء البيوت المنقولة و غيرها من 10 معدات التخيم؛
- بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية و التظاهرات ذات الطابع الثقافي و الرياضي أو غير ذلك
- تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها و مكانها
- تنظيم رحلات الحج و العمرة .

• حجز المواعيد الخاصة بالحصول على التأشيرات على مستوى مختلف القنصليات بالجزائر¹.
وتوجد مجموعة من العوامل تؤثر بفاعلية على سلوك الخدمة السياحية وخلال دور حياتها حيث يجب التعرف عليها وكما يلي :

-متغيرات الخدمة السياحية من أهم العوامل فيها :

- مدى تطور الخدمة السياحية المقدمة وتميزها .

- درجة التعقيد والتشابك في تقديم الخدمة .

- مدى سهولة التعرف على الخدمة السياحية.

- متغيرات المؤسسة السياحية من أهمها :

-درجة الاهتمام المنشأة السياحية بالبحث والتطوير .

- خبرة المنشأة السياحية وعمرها في السوق.

- الحصة السوقية للمؤسسة السياحية.

-متغيرات السوق السياحية من أهمها:

-الحالة الاقتصادية العامة في السوق.

-حجم المنافسة في السوق.

-الظروف السياسية والأمنية².

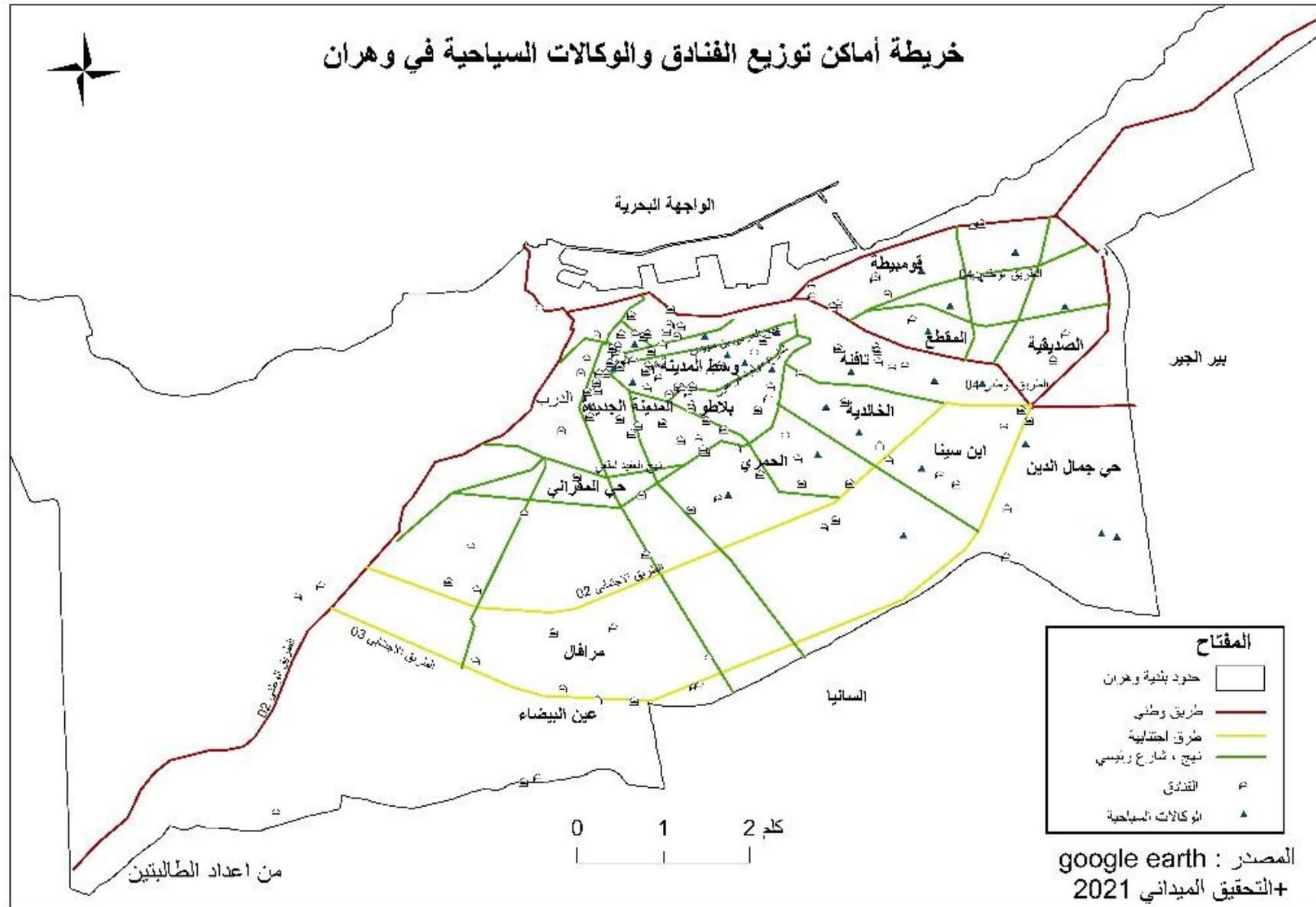
-الوكالات السياحية بمدينة وهران:

توجد 84 وكالة سياحية في مدينة وهران، موزعة بنسب متفاوتة لسنة 2014 منها 13 وكالة مصنفة في الصنف (أ و ب) منتوجها رحلات و تقوم بعرض وبيع الإنتاج السياحي و برمجت الزيارات عبر الوطن أو خارجه كتونس وتركيا، وفي بعض الأحيان تكون مشتركة مع وكالات السفر العمومية كالخطوط الجوية الجزائرية، تتمثل أغلب خدماتها في حجز الغرف في الفنادق كراء السيارات السياحية والحصول على التأشيرات، وتنظيم رحلات الحج والعمرة إلى البقاع المقدسة.

المجلد: 06 العدد: 2019، 02 مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد (EISSN) (مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية-بحوث ودراسات البشرية-جامعة البليدة 2

ماهر عبد الخلاق السبسي ، المرجع السابق : ص 140

الخريطة رقم 3



تواجدت 45 وكالة سياحية على مستوى وهران و الملاحظ ارتفاع عددها ليصل 115 وكالة سياحية سنة 2016 فكانت وتيرة ارتفاع العدد عادية لتثبت بين 50 و ما يفوق 60 وكالة خلال 9 سنوات أي من 2002 الى غاية 2011 .

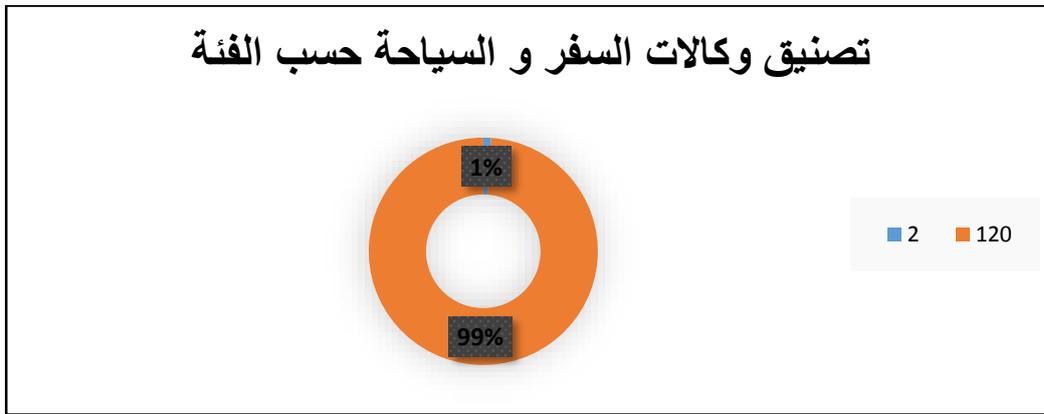
احتوت وهران صنفين من الوكالات السياحية منها الخارجية و التي تقدر ب 79 وكالة سياحية داخلية و 21 وكالة سياحية خارجية¹.

الجدول يوضح تطور عدد الوكالات (2000-2016)

السنة	-2000 2001	-2002 2007	-2008 2009	-2010 2011	-2012 2013	-2014 2015	2016
عدد الوكالات	45	54	63	62	76	68	115

المصدر: مديرية السياحة و الصناعة التقليدية 2016

الشكل رقم 2:



المصدر: مديرية السياحة و الصناعة التقليدية 2016

مديرية السياحة و الصناعة التقليدية بوهران .¹

12- هياكل أخرى للسياحة بمدينة وهران:

1-12- هياكل الاطعام:

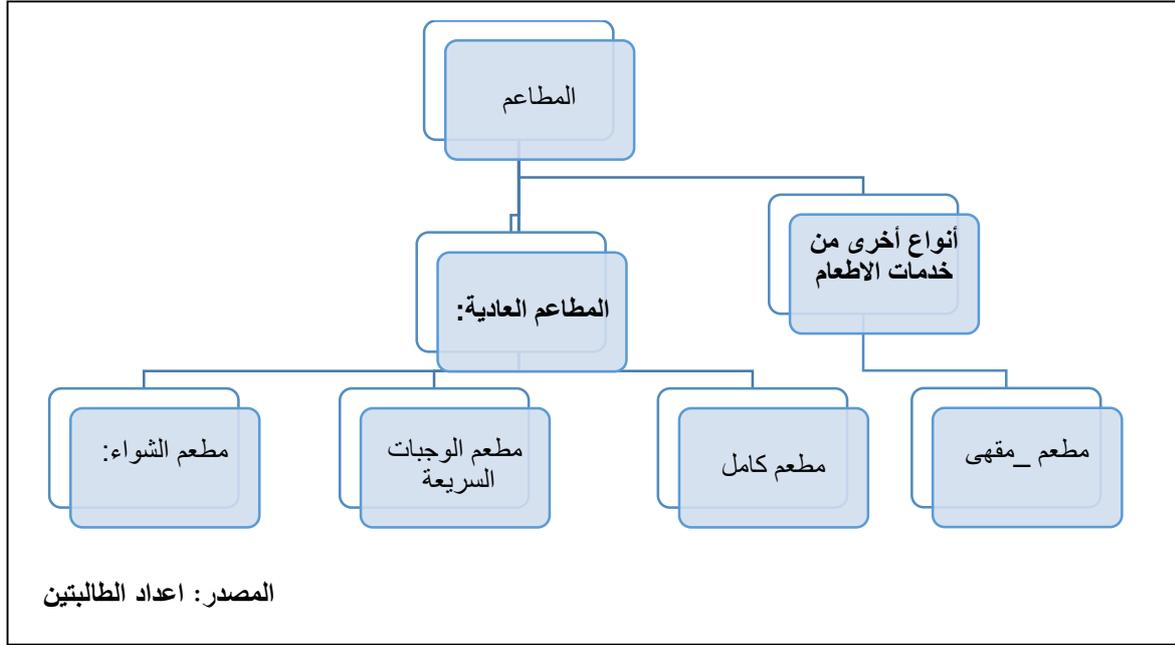
تعد المطاعم الفاخرة من الهياكل الضرورية لتنشيط الحركة السياحية بالمدن، كونها تلبي المتطلبات الغذائية للسائح كما أنها عبارة عن لوحة فنية تعبر عن تقاليد الأكل لسكان المنطقة، فنجد مدينة وهران تحتوي على مجموعة من المطاعم الفاخرة والممثلة التي تليق بسمعة مدينة وهران وتوفر خدمات تناسب الزوّار لها، ليستمتعوا بوجبات محلية تقليدية وعالمية، ويتعرفوا على ثقافة البلد أكثر يعتبر قسم الأطعمة والمشروبات القلب النابض للفندق و من الأقسام المنتجة الرئيسية في الفندق والمطاعم السياحية، الكافيتريا، المحلات العامة، حيث يعتبر خدمات الطعام عامل جذب رئيس للضيوف، فيتم التركيز على هندسة المطاعم و تصميمها أنها تعتبر مسألة أساسية إضافة إلى جو الشارع المناسب من حيث الترتيب و الديكور و الإنارة... الخ.

حيث تعتبر خدمات الطاعم السياحية جزء من مهم في السياحة بالإضافة إلى ذلك فإن حوالي 35% من ميزانية السائح تصرف على الطعام والشراب، بينما يحبذ الكثير من السياح تناول الأطعمة المألوفة لهم، لكن غالبية المناطق السياحية تحاول ترويج ما لديها من طعام وشراب للحصول على أكبر قدر ممكن من ميزانية السائح ولزيادة ما يسمى بتأثير المضاعف السياحي. بالإضافة إلى ذلك فإن المطعم السياحي يمكن أن يقدم خدمات ترويجية ورياضية وفنية لروادها داخل المطعم أو خارجه.

تعتبر هياكل الإطعام بولاية وهران ، بحيث نجد الكثير من المطاعم التي تتمركز بكثرة في مركز المدينة، ويقدر عددها ب 11 مطعم مصنّف¹ ، و التي تلبي متطلبات واحتياجات الزوار والسياح .

مديرية السياحة و الصناعة التقليدية ب وهران .¹

مخطط رقم 6 يوضح أنواع المطاعم:

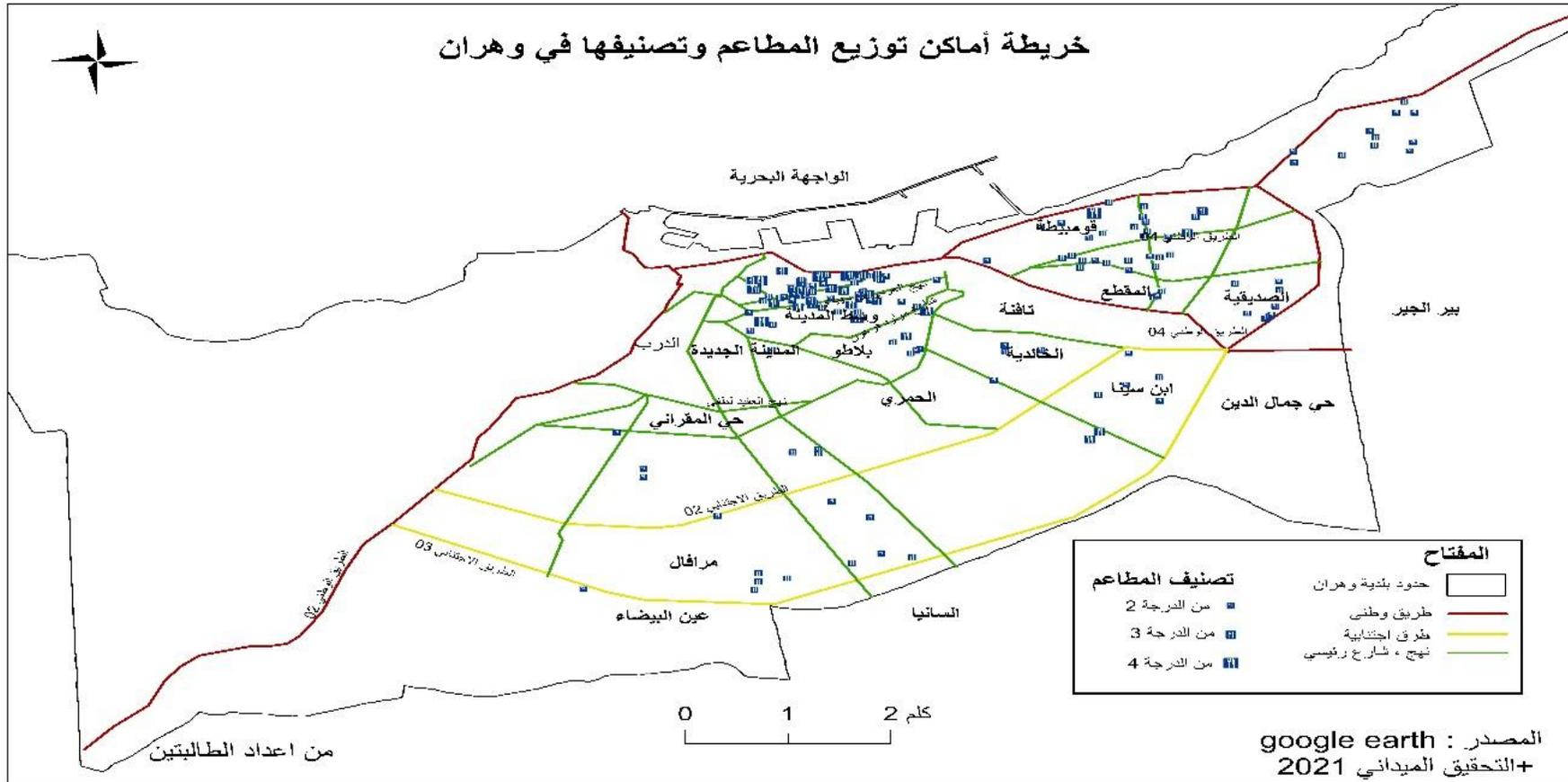


جدول رقم 3: يوضح المطاعم المصنفة في مدينة وهران

التصنيف	*1	*2	*3	*4
عدد المطاعم	2	2	10	3

المصدر: مديرية السياحة

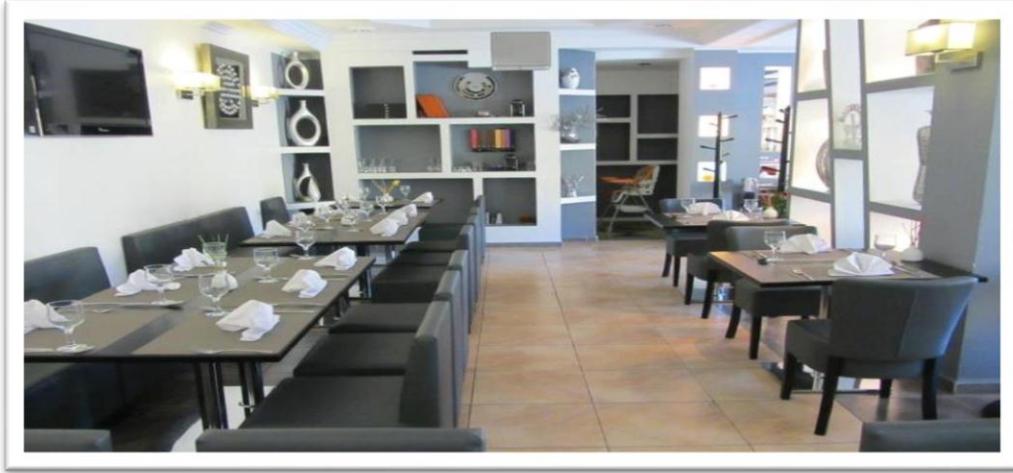
الخريطة رقم 4



ب- من بين المطاعم الفاخرة التي تمتلكها مدينة وهران:

مطعم *Le Méditerranéen* :

يعتبر المطعم من أجمل مطاعم وهران الجزائرية الواقع بحي محمد فارس الصديقية وهران ، فالمطعم يقدم أطباقا متنوعة وشهية، بين أطباق فرنسية وأكلات بحرية متوسطة وأوروبية، يوفر المطعم كراسي خاصة بالأطفال، وهو مناسب للعائلات بأجواء رائعة، مع طاقم عمل ودودين يقدمون خدمة جيدة. ساعات العمل بدا من 11:30 صباحا إلى 23:30 ليلا
صورة رقم 6: مطعم *Le Méditerranéen*



المصدر : موقع الانترنت "http://www.le-mediterraneen_oran.com"

مطعم *Le Ciel D' Oran* :

مطعم *Le Ciel D' Oran* مطعم جميل يقدم أطباقا بحرية الواقع بكناستال التابع لفندق الشيراتون، وبه قاعة ذات إطلالة جميلة ومريحة تبعث على فتح الشهية، المطعم يليق بالعائلات والأطفال واجتماعات العمل.

ساعات العمل: من 8:30 إلى 15:00 بعد الزوال./يغلق يومي السبت والأحد.

صورة رقم 7: مطعم Le Ciel D' Oran



المصدر: الموقع الإلكتروني " restaurants.accor.com "

مطعم Le Ciel D' Oran مطعم تابع لفندق 5 نجوم الشيراتون يقدم أطباقا بحرية، وبه قاعة ذات إطلالة على البحر ومريحة تبعث على فتح الشهية، المطعم يليق بالعائلات والأطفال واجتماعات العمل. ساعات العمل: من 8:30 إلى 15:00 بعد الزوال. /يغلق يومي السبت والأحد.

مطعم *Maharaja Oran*

من بين أجمل وأروع المطاعم التي تحظى بها مدينة وهران ، فالمطعم يقدم أطباقا هندية أصيلة بأيادي أهلها، يوفر المطعم إمكانية دخول الكراسي المتحركة، كما يوفر خدمة الحجز والحجز أون لاين عبر الموقع الرسمي. ساعات العمل: من 12:00 إلى 23:00 ليلا.

صورة رقم 8 : مطعم *Maharaja Oran*

المصدر : الموقع الالكتروني "mahraja-dz.com"

صورة رقم 9 : مطعم Ambiance La Villa



المصدر: الموقع الالكتروني "ambiance La Villa"

Ambiance La Villa:مطعم "أومبيونس لا فيلا" مطعم بديكور أنيق جدا، يقدم خدمات رائعة، به تراس للتمتع بالأكل في الهواء الطلق في جو هادئ وبيعت على الشهية.الأسعار معقولة للغاية، بالنسبة للخدمة الراقية التي يقدمها. ساعات العمل: من 11:30 إلى 15:30 والجمعة من 19:00 إلى 22:30 ليلا.

12-2-الهيكل الثقافية بمدينة وهران :

وهران عاصمة ثقافية بامتياز ، وهذا راجع إلى احتوائها على العديد من التجهيزات الثقافية مثل: مديرية الثقافة ودار الثقافة التي تهتم بكل ما يخص تسيرها و تنايمها، بالإضافة للمعاهد الموسيقية التي تخرج منها كبار نجوم الفن الوهراني كالمعهد الموسيقي " أحمد وهبي" والمعهد الجهوي للتكوين الموسيقي بوهران وكذا المدرسة الجهوية للفنون الجميلة، وتوفرها على مسرحين كالمسرح الجهوي " عبد القادر علولة "ومسرح الهواء الطلق " حسني شقرون" ، أما عن المتاحف فنجد متحف أحمد زبانة ومتحف المجاهد وللاهتمام بالكتاب والقارئ خصصت المدينة العديد من المكتبات أشهرها المكتبة الجهوية بختي بن عودة ومكتبة المتحف الوطني ، والعديد من المراكز الثقافية التي تفوق 02مركز ، بالإضافة الى العديد من قاعات السينما التي عرفت بقدما وعروضها السينمائية كما تتوفر المدينة على مركزين مهمين للعرض سمح لها باحتضان الكثير من المهرجانات والتظاهرات هما قصر المعارض بالمدينة الجديدة ومركز المؤتمرات والاتفاقيات " محمد ابن أحمد" ، حيث يأتي آلاف الزوار من مختلف ولايات الوطن للمشاهدة والإستفادة من مختلف المعارض الدولية والوطنية .

صورة رقم 10: المتحف الوطني



المصدر: ملتقطه من طرف الطالبتين 2021.

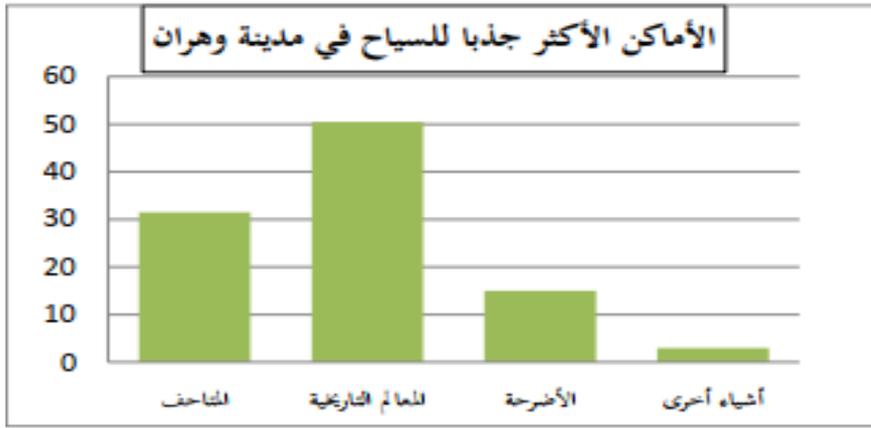
13- الأماكن الأكثر جذباً للسياح في مدينة وهران :

حسب الجدول والذي يمثل نتائج المتعلقة بأكثر الأماكن جذباً للسياح في مدينة وهران، توصلنا إلى أن أكثر من نصف السياح المحقق معهم يفضلون العمران القديم والمعالم التاريخية بنسبة 56.5% وهذا راجع للمؤهلات الثقافية العمرانية التي تمتلكها مدينة وهران، بالإضافة إلى نسبة 61.5% من السياح يفضلون المتاحف، بينما 15% يفضلون زيارة الأضرحة وأشهرها كما رأينا سابقاً ضريح سيدي الهواري وسيدي بلال، أما بقية السياح بنسبة 6% يفضلون أشياء أخرى كالمنتزهات وحدائق التسلية.

الجدول رقم : الأماكن الأكثر جذباً للسياح في مدينة وهران

الأماكن الأكثر جذباً	ساناكروز	قصر الباي	منتزه ليونغ	سيدي الهواري	الكندراتية	متحف زبانة	مدينة وهران %
المتاحف	11	6	16	2	3	25	31.5
العمران القديم والمعالم التاريخية	25	24	22	6	14	10	50.5
الأضرحة	4	4	2	12	3	5	15
أشياء أخرى	0	6	0	0	0	0	3

الشكل رقم:



14- هياكل التسلية:

تواصل الحظيرة العمومية للتسلية بحي الحمري بوهران في الحفاظ على مكانتها كوجهة مفضلة لدى العائلات الوهرانية وكذا زوار هذه المدينة من كل أرجاء الوطن بالرغم من تنوع عروض الخواص الذين أقاموا العديد من الاستثمارات في هذا المجال بعاصمة الغرب الجزائري. وتحاول هذه المنشأة التي تتربع على مساحة إجمالية قدرها 9 هكتارات المنجزة سنة 1983 كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري والخاضعة لوصاية مصالح ولاية وهران من خلال "مساعي حثيثة" للاحتفاظ بهذه المكانة لدى العائلات من خلال اجتهادات متواصلة لتطوير الخدمة وعصرنة هياكل الحظيرة بما يتناسب وطموحات الزوار لا سيما فئة الأطفال. وحسب القائمين على هذه الحظيرة العمومية أو كما تعرف عند العامة بـ "مناج وهران" فإن التحسينات المتتالية التي يتم إنجازها باستمرار قد سمحت بتطوير المنشأة لا سيما على ضوء الاستقرار المادي لها مبرزين أن الأمر نتج عنه ارتفاع حجم الزوار الذي بلغ خلال السنوات الأربع الأخيرة معدل يفوق 1,2 مليون زائر سنويا.¹

15- هياكل الرياضة والترفيه :

لها دور كبير في السياحة، فالسائح يحاول البحث عن أماكن الترفيه والتي تمكنه من المشاركة الفعالة في الأنشطة الرياضية المختلفة أو من مشاهدتها... وفي سياق الانفتاح والاستثمار في ميدان التسلية والترفيه التي تعتبر واحدة من عوامل الرفاه والتنشئة الاجتماعية تخوض مؤسسة الحظيرة العمومية للترفيه لوهران في مشروع استثماري "معتبر" إلى أن هذا المشروع يعد واحد من العمليات الاستثمارية الكبرى التي سيعزز مكانة وهران في مسارها كواحدة من

¹الدليل الإحصائي لسنة 2015 منوغرافيا لولاية وهران

أبرز واجهات البحر الأبيض المتوسط لا سيما من جانب ترقية الاستثمار السياحي تحسبا لاحتضانها الألعاب المتوسطة في 2021 والتي تعتبر إحدى عوامل الاستقطاب السياحي الداخلي الخارجي.

16-الفضاءات العمومية:

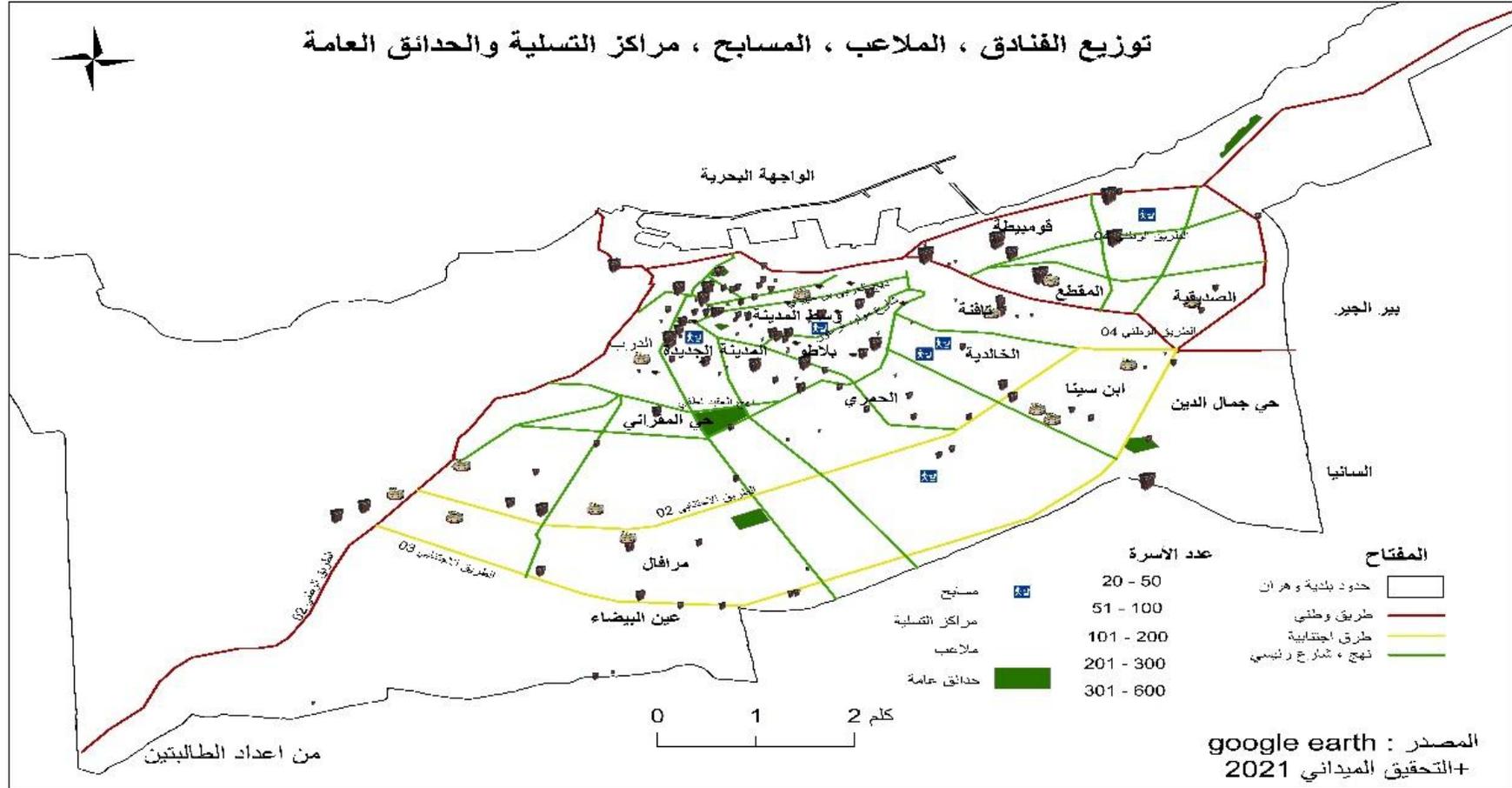
تمتلك مدينة وهران فضاءات عمومية مهمة بموقعها الاستراتيجي الذي يحتله المكان، سواء كان نوع الفضاء مساحة خضراء كالحديقة العمومية أو الساحات العمومية، حيث يشغلها السياح بمختلف النشاطات التي يمارسها ما كان له أثر كبير في توافد السياح من مختلف الأماكن سواء كانت محلية أو إقليمية وحتى وطنية، ولأجل ذلك نجد ما يلي:

17-الساحات العمومية:

تتمتع مدينة وهران بمختلف الساحات العمومية المختلفة الأشكال والمساحات نجد تواجد عدة ساحات عمومية منتشرة على كامل المدينة، والتي تختلف في تهيئتها ووظيفتها في نفس الوقت ابرزها ساحة أول نوفمبر أو بلاص دارم والتي تعتبر قلب مدينة وهران النابض وأحد أهم الميادين الرئيسية فيها وأحد أهم الأماكن السياحية في الولاية كما تمثل الساحة عصب الحياة في وهران، تم إنشاء ساحة أول نوفمبر تخليدا لذكرى شهداء الثورة الجزائرية.

• حديقة وهران العامة "Public Park New City oran" :

هي إحدى المعالم الترفيهية الرئيسية لجذب السياحة في وهران لما تتمتع به من مساحات شاسعة من الخضرة ومشاتل للورود ووسائل ترفيه عائلية تستقطب عشرات من الأطفال والشباب من سكان الولاية والولايات المجاورة أو حتى السياح الأجانب الوافدين وذلك من اجل الاستجمام والاسترخاء بين المساحات الخضراء الشاسعة والأشجار الظليلة التي تنتشر بطول الحديقة والاستمتاع بمشاهدة الفصائل المتنوعة من الأزهار التي تضمها الحديقة والتي تبدو كلوحة فنية رائعة فائقة الجمال ، بالإضافة إلى البحيرة التي تُحيطها أشجار النخيل وبداخلها أسراب البط وهي تسبح في منظر خلّاب كما انها تضم على حديقة حيوانات والتي تعتبر وجهة للسياح.



صورة رقم 11 : حديقة وهران العامة "Public Park New City oran"



المصدر : ملتقطه من طرف الطالبتين 2021

18- هياكل شبكة الطرق :

إن وجود وتطور أي تجمع عمراني مرتبط بتواجد شبكة الطرق وكثافتها، إذ تعتبر العمود الفقري للمجال كما تلعب في نفس الوقت أهم دور في تنشيط المجال وتفعيل الحركية به وتسهيل اتصاله بمختلف المناطق، هذا كما له أهمية خاصة في تنشيط المجال السياحي من حيث سهولة تنقل السياح سواء داخل المدينة أو القادمين من مختلف أقاليم الوطن وحتى على المستوى العالمي، ما يسهل في اقتناء مختلف حاجياتهم داخل المدينة.

أما فيما يخص شبكة الطرق الحضري والتي تعد الشبكة الأهم بالدراسة والتي تلعب دورا كبيرا في سيولة الحركة بها، فنجدها تتميز بأشكال هندسية تظهر في شكل خطوط مستقيمة متعامدة والتي تشكل في نفس الوقت محاور هامة تتركز عليها مختلف الأنشطة التجارية وكذلك يتواجد بها مختلف التجهيزات الهامة والتي تخدم السائح في آن واحد.

إن مساهمة كل من النقل والهياكل القاعدية التي تمثلت في شبكات الطرق والسكك الحديدية والميناء. والمطار، من بين أهم عناصر التنمية السياحية، فهو يخلق حركية وديناميكية داخل المجال من خلال التنقلات المختلفة لسياح والسكان.

أ- شبكات النقل البري : شبكات النقل البري لها دور مهم في تسهيل وربط المدينة ببلديات الولاية، وباقي ولايات الوطن، فوهران يربطها خط حديدي سريع بولايتين هما الجزائر العاصمة وغيلزان، و آخر بكل

من الشلف وتلمسان، إضافة إلى إفتتاح أول خط في الجزائر سنة ، 2010 بمسافة 700 كلم يربط وهران ببشار مرورا بولاية بلعباس والنعام.

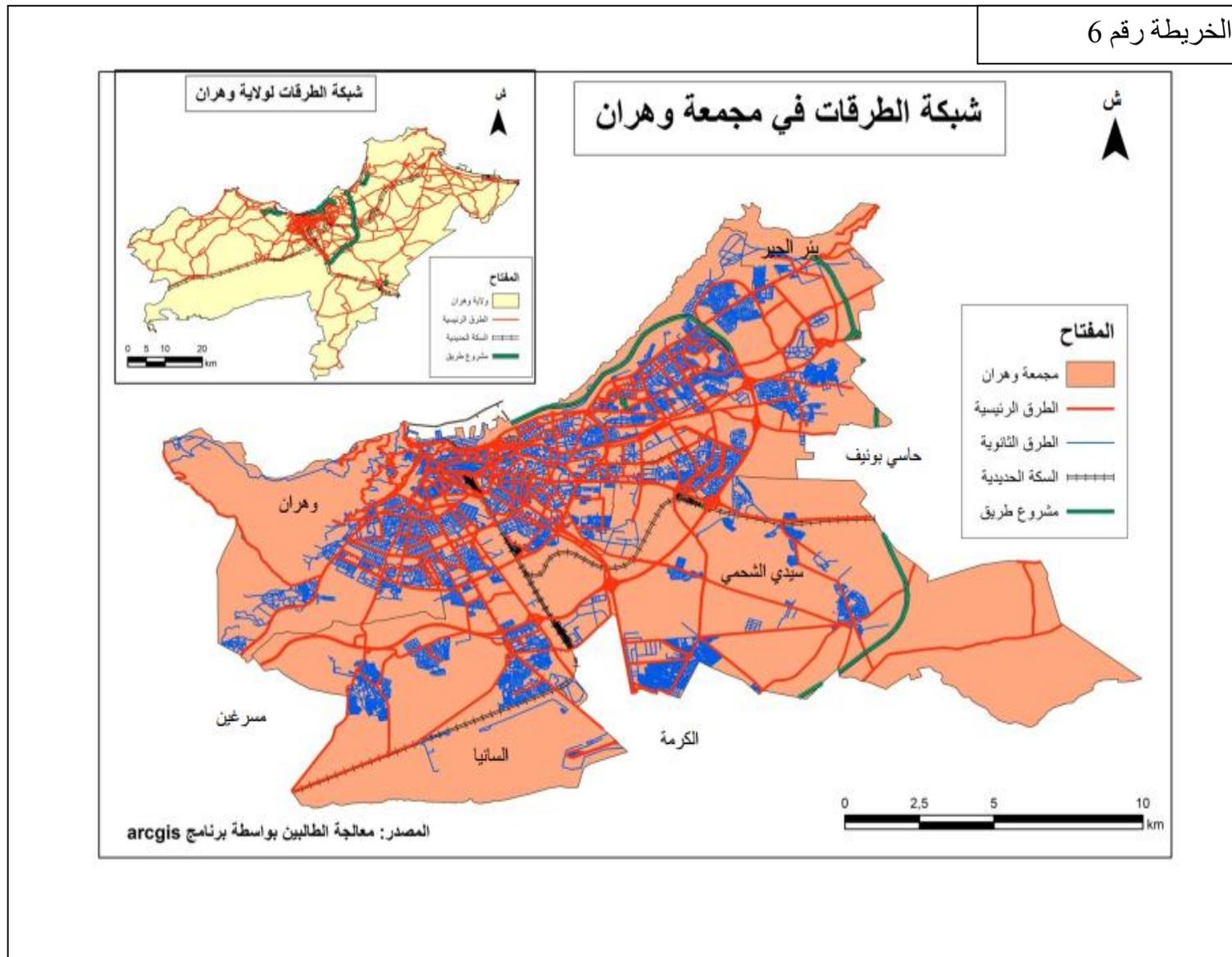
كما ساعد "الطريق السيار شرق - غرب"، في فتح شمال الجزائر وسهل نقل السلع والمسافرين بحيث ساهم في تقليص مدة السفر ما بين المدن الرئيسية وبشكل كبير، فمثلا وهران والعاصمة لمسافة 450 كلم ما بين 07 إلى 08 ساعات بسبب تزام حركة المرور وعدد المدن والقرى التي يمر منها الطريق الرئيسي، وعبر السيار شرق غرب "تقلصت المدة إلى 04 ساعات مما أدى إلى تسهيل عملية التنقل، إضافة إلى الطرق المحيطة بالمدينة بداية بالنهج الأول حتى غاية النهج المحيطي الرابع، كما تتوفر على خطوط نقل حضري كثيفة تفوق 20 خط، إضافة إلى وجود خط التليفريك، الرابط بين غابة مولاي عبد القادر وحي الصنوبر، ناهيك عن الشركات الخاصة بسيارات الأجرة، التي تقدم خدمات على مدار الساعة.

تتوفر وهران على خط الترامواي الذي إفتتح في 2 ماي ، 2013 فأصبح من بين وسائل النقل الأكثر استخداما داخل المدينة، يضم 32 محطة، ومسار يبلغ طوله 18.7 كلم، يربط كل من مجمعة السانيا بحي الصباح مرورا بوسط المدينة، وهناك إمتدادات مبرمجة لإستكمال مشروع الترامواي بوهران .

ب- النقل البحري ميناء وهران : تمتلك وهران ميناء يعد من بين أكبر الموانئ الجزائرية وأنشطها في الإقليم الغربي من حيث كثافة المبادلات التجارية " التصدير والإستاد" ، وحركة نقل المسافرين، له مساحة مائتة تقدر ب 122 هكتار أي ب 7 أحواض، فحسب إحصائيات سبتمبر ، 2013 تم توفير إحتياجات مكان لركن السيارات، ، و 20 هكتار لطرقات والسكك الحديدية. فهذه الأرقام كلها تعكس إرتفاع مستوى الخدمات وكثافة الرحلات ومدى التكفل بالمواطنين.

ج_ النقل الجوي مطار أحمد بن بلة:

يعد مطار " أحمد بن بلة " بالسانيا، ثاني أكبر مطارات في الجزائر بعد مطار " هواري بومدين " الدولي بالجزائر العاصمة، ويعود تاريخ إنشائه ما بعد الحرب العالمية الثانية، يبعد عن المدينة بحوالي 07 كلم، في الإتجاه الجنوبي يتبع على مساحة إجمالية تفوق 80 هكتار، يتصل بمطار وهران الدولي مباشرة بالطريق السيار شرق - غرب والذي يربط بين وهران ومختلف ولايات الوطن كالجزائر، تلمسان وسيدي بلعباس، حركة الطائرات على المستوى الداخلي 16170 طائرة سنويا، و 12550 طائرة على المستوى الخارجي، يقدم خدمة لقرابة 720.000 مسافر و 470 طن من البضائع سنويا .



خلاصة الفصل:

نظرا لأهمية قطاع الخدمات السياحية في الحياة الاقتصادية أصبحت الحكومات توليه أهمية بالغة باعتباره موردا من موارد العملة الصعبة لتأثيره على الدخل الوطني وميزان المدفوعات، وتسعى الدولة جاهدة إلى تنميته خاصة لتأثره بفيروس كورونا حيث أصبح هذا القطاع في تقلبات بين الانتعاش والكسل نظرا لإجراءات الحجر الصحي والمتمثلة في الغلق مما سبب أزمة اقتصادية وارتفاع نسبة البطالة.

من خلال هذا الفصل الذي مكننا من التعرف على مختلف الإمكانيات السياحية التي تحتويها مدينة وهران التمسنا بأنه يمكن لهذه الإمكانيات أن ترقى القطاع السياحي بمدينة وهران إذ استغلت على أكمل وجه، وان هذه الأزمة لا تعني مدينة وهران فحسب، بل هي أزمة عالمية وأن الحكومة ستعمل ما في وسعها للحفاظ على العمال في هذا القطاع والا سوف تكون التداعيات كارثية اجتماعياً واقتصادياً..

الفصل الثالث

أثر إنتشار جائحة كورونا

على الخدمات السياحية

بوهران

مقدمة الفصل :

يقع قطاع السياحة على رأس قائمة القطاعات التي تضررت بدرجة كبيرة نتيجة انتشار الفيروس، خاصة بعد قيام الدول بغلق المجال الجوي، وتعليق الرحلات السياحية البرية والبحرية والجوية، بالإضافة إلى بعض الخدمات السياحية (كالفنادق والمطاعم .. الخ) للحد من انتشاره، في ضوء نفاذ الطاقات الاستيعابية في المؤسسات الصحية المعنية بمعالجة المصابين و قد تسبب الانتشار الواسع للفيروس الذي أصاب العديد من الدول بحالة من الهلع العالمي؛ نظرا لما نتج عنه من خسائر هائلة بالنسبة لكافة القطاعات الاقتصادية، وهو ما استوجب ضرورة اتخاذ عدة تدابير لإدارة الأزمة بالشكل الذي يقلص الخسائر، وعليه نهضت دول العالم للحيلولة دون انتشار هذا الفيروس .

عصفت أثار فيروس كورونا على القطاعات الخدمائية السياحية و التي تعد أهم الأقطاب الدارجة في ضمان سيرورة القطاع لكن تغير الوضع منذ شهر مارس لسنة 2020 فتغيرت إحصائيات الدراسات و التي تخص بالذكر هنا مدينة وهران و نشاط الخدمات السياحية بها خلال تفشي جائحة كورونا .

1- تفشي فيروس كورونا وتأثيره على الخدمات السياحية :

رغم جائحة كورونا (كوفيد 19) إلا أن العالم بأسره أراد مواجهة أحد أكثر التحديات صعوبة في التاريخ المعاصر، حيث تسبب في إصابة الملايين ووفاة مئات الآلاف من الناس، غير أنه سيكون من الخطأ الجسيم وصف هذا التحدي بالأزمة الصحية فقط، فهو أزمة إنسانية واسعة النطاق تقضي إلى بؤس و معانات البشرية جمعاء و تدفع برفاهها الاجتماعي والإقتصادي إلى حافة الإنهيار.

ولاية وهران تتأثر حاليا بفيروس كورونا الوباء الذي أثر سلبا على قطاع السياحة و الفنادق بأكمله على مستوى ولاية وهران التي تعرف بوجهتها السياحية بامتياز مع ترتب عواقب وخيمة في سوق الفنادق و السفر.

هنا و قد سجل إلغاء العديد من حجوزات الليالي، نشاطات الأسفار، الرحلات والأحداث التي كانت مبرمجة خلال شهر مارس، افريل و ماي لسنة 2020، بالإضافة إلى خسائر مالية تقدر بعدة مليارات. حيث شهد النشاط الفندقي انخفاض بنسبة 88 % في معدلات توافد السياح من حيث عدد الليالي وفي نشاطات وكالات السياحة و الأسفار و عليه سجلنا 133 مؤسسة فندقية و كذلك 242 وكالة سياحية و أسفار التي توقف نشاطها.

ان هذه الحالة قد تزداد سوءا اذ ما تطور هذا الوباء، ضف إلى سلوك السواح و الشعور بالذعر الذي يمكن أن يحدث، و كذلك توقف نشاط النقل بشتى أنواعه الخاصة منه شركات الطيران.

2- أثر وباء كورونا على سوق العمل في قطاع السياحة بالجزائر:

التوظيف في قطاع السياحة للجزائر وتأثره بجائحة كورونا نلاحظ أن قطاع السياحة في السنوات السابقة شهد زيادة في التوظيف، إلا أنه نتيجة جائحة كورونا وفقا لتقدير البنك الدولي في الدراسة التي حملت عنوان "تصنيفات البنك الدولي الجديدة للبلدان حسب مستوى الدخل لسنة 2020 فإن الدخل المحلي الوطني للجزائر عرف تدني الأجر و تقليص حجم العمالة بتصريح العديد من العمال جراء الإغلاق العام الذي عرفته البلاد منذ شهر مارس. في حين سجلت الحالة استغلال نشاط الفنادق و السفر تقييما أوليا، متوقعا حدوث انخفاض في وصول السائحين الدوليين و سياح من داخل الوطن لنهاية شهر مارس، افريل و ماي 2020 و كذلك انخفاض حر في مبيعات المنتجات السياحية و الإقامة بين عشية وضحاها. هنا ظهرت توقعات في النمو السلبي لخطة الحجز، السفر و التظاهرات. هذا الوضع أدى إلى توقف نشاط السياحة و الأسفار لأغلبية المؤسسات الفندقية و جل وكالات السياحة و السفر.

الجدول رقم 5: اليد العاملة بالقطاع السياحي بالجزائر خلال الفترة (2016-2018)

السنة	2016	2017	2018
عدد العمال	270317	300000	308027

المصدر: إحصائيات وزارة السياحة و الصناعة التقليدية و العمل العائلي، 2021

3- خصائص الاجتماعية والاقتصادية للسياح و الزوار بمدينة وهران :

3-1- توزيع السياح حسب الجنس بمدينة وهران: هيمنة واضحة لذكور

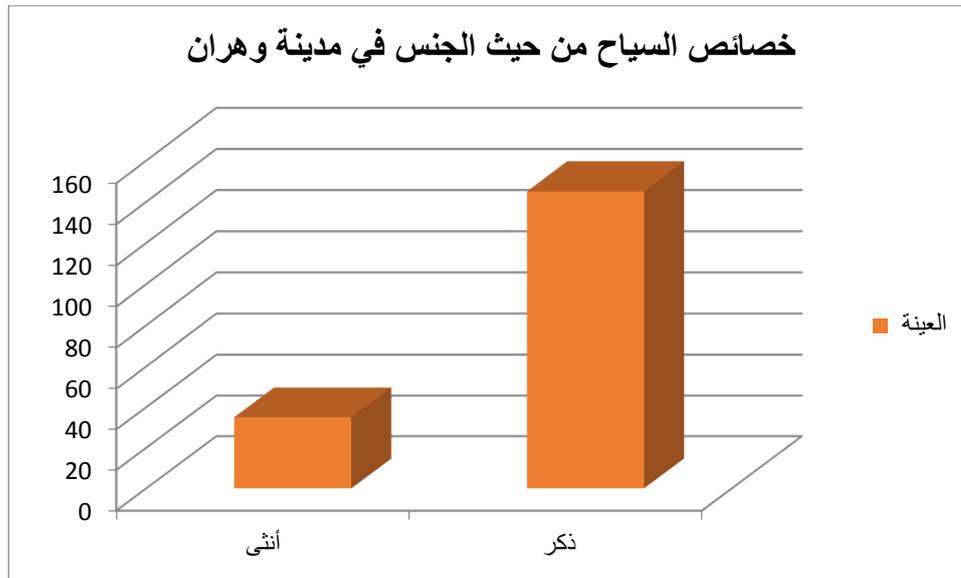
من خلال نتائج التحقيقات الميدانية المباشرة والمبينة في الجدول نلاحظ اختلاف كبير بين وحدات عينة الدراسة من حيث الجنس فأغلب السياح ذكور بنسبة 80% والباقي إناث بنسبة 19.40%.

الجدول رقم6: خصائص السياح من حيث الجنس في مدينة وهران .

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	145	80.6
انثى	35	19.40
المجموع	180	100.0

المصدر : التحقيق الميداني 2021.

الشكل رقم 3 :



المصدر : التحقيق الميداني 2021.

3-2- توزيع السياح حسب الفئات العمرية في مدينة وهران :

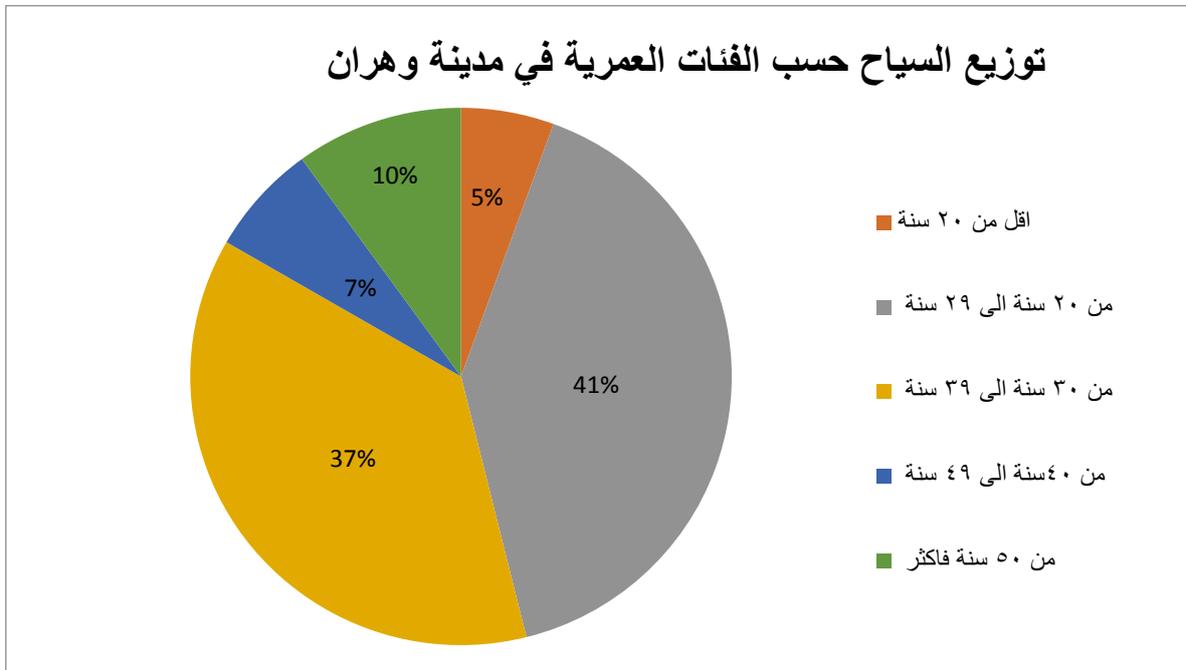
من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أدناه والممثلة بالشكل نلاحظ أن أغلبية النزلاء من حيث العمر هي فئة الشباب من 20 إلى 29 سنة، و عليه لا بد من تشجيع الفئات المتبقية من خلال وسائل الترويج المختلفة.

الجدول رقم7: توزيع السياح حسب الفئات العمرية في مدينة وهران :

السن	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 20 سنة	10	5.60
من 20 سنة إلى 29 سنة	73	40.60
من 30 سنة إلى 39 سنة	67	37.20
من 40 سنة إلى 49 سنة	12	6.07
من 50 سنة فأكثر	18	10.00
المجموع	180	100.0

المصدر : التحقيق الميداني 2021.

الشكل رقم4:



المصدر: التحقيق الميداني 2021.

3-3- توزيع السياح حسب الفئات المهنية بمدينة وهران :

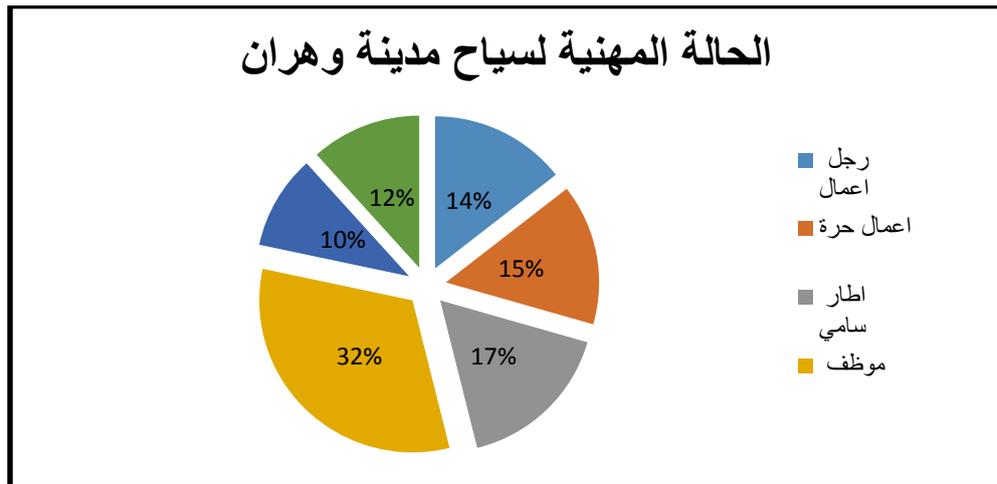
من خلال الشكل 05 يتضح أن أغلبية النزلاء من فئة الموظفين ورجال الأعمال و الأعمال الحرة والإطارات السامية على التوالي، لتأتي بعدها نسبة الطلبة و المهن الأخرى ... من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن أقل نسبة للنزلاء هم من فئة الطلبة و الفئة الأخرى كالمقاعديين و البطالين و لعل السبب في ذلك يعود إلى الدخل المحدود لهم

الجدول رقم8: الحالة المهنية لسياح مدينة وهران :

المهنة	التكرارات	النسبة المئوية
رجل أعمال	26	14.4
أعمال حرة	27	15.0
إطار سامي	30	16.70
موظف	58	32.20
طالب	18	10.0
أخرى	21	11.70
المجموع	180	100.0

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 5:



المصدر : التحقيق الميداني 2021

3-4- النفقات الخاصة بالسياح والزوار بوهران:

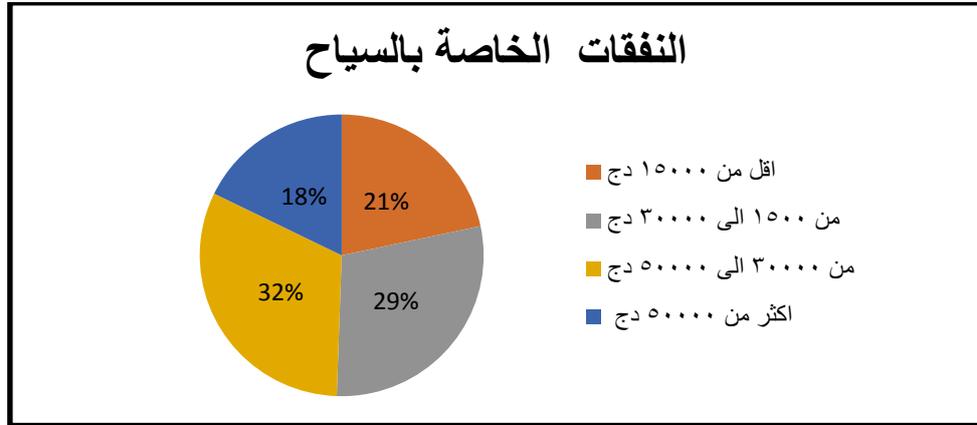
من خلال النتائج المتحصل عليها نجد ان نفقات السياح تتراوح بين 30000 و50000دج وهي محصورة في الإيواء فقط خلال فترة الإقامة وما يميزها أنها أسعار مرتفعة .

الجدول رقم 9: النفقات المتعلقة بالسياح بمدينة وهران:

الدخل	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 15000 دج	39	21.7
من 1500 الى 30000 دج	52	28.9
من 30000 الى 50000 دج	57	31.7
اكثر من 50000 دج	32	17.80
المجموع	180	100.0

المصدر: التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 6:



المصدر: التحقيق الميداني 2021

3-5- الاصل الجغرافي للسياح (الجنسية) بمدينة وهران

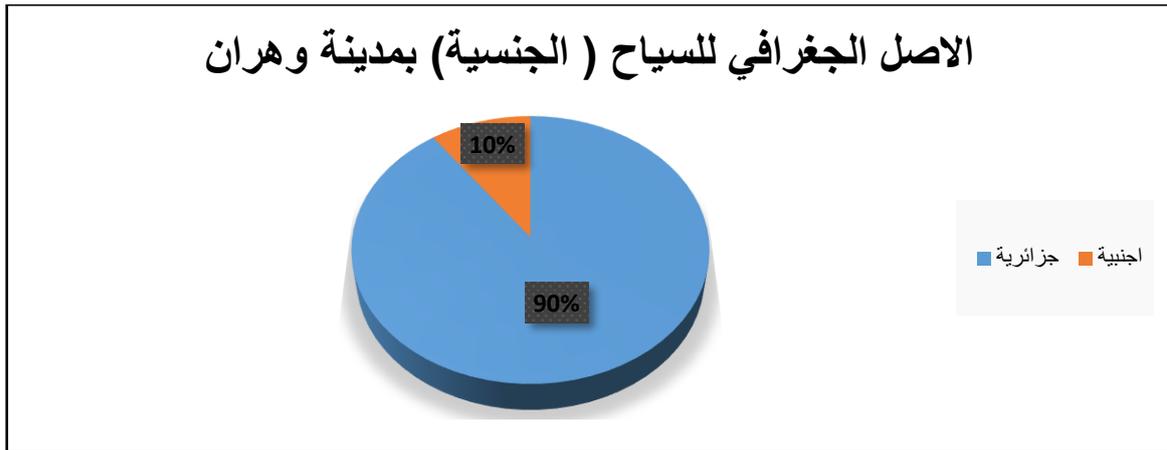
من خلال الشكل أدناه نلاحظ أن أغلبية النزلاء من جنسية جزائرية أما بالنسبة للجنسية الأجنبية فهي نسبة قليلة جدا نظرا لجائحة كورونا التي سببت في غلق المطارات مما يدل على أنه هناك اهتمام كبير بالسياحة الداخلية أكثر من السياحة الخارجية.

الجدول رقم 10: الأصل الجغرافي للسياح (الجنسية) بمدينة وهران:

الجنسية	التكرارات	النسبة المئوية
جزائرية	162	90.0
أجنبية	18	10.0
المجموع	180	100.0

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 7:



المصدر: التحقيق الميداني 2021

3-6 أشكال مرافقة السياح اتجاه مدينة وهران:

من خلال الشكل أدناه نلاحظ أن النسب متقاربة حيث هناك من السياح يقضون مدة إقامتهم بالفندق مع العائلة، تليها نسبة من النزلاء يقضون مدة إقامتهم بمفردهم، ثم تليها نسبة من النزلاء يقضون مدة الإقامة مع عائلاتهم بنسبة 35.6 بالمائة .

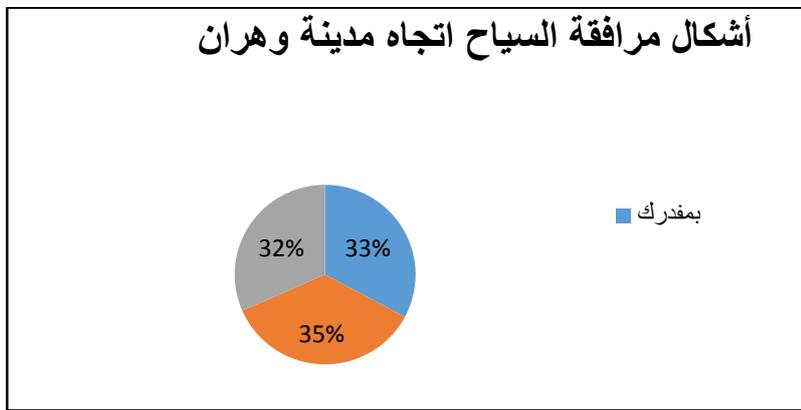
يمكن القول أنه يجب الاهتمام بسياحة الأصدقاء أكثر عن طريق تنظيم رحلات سياحية بأسعار مقبولة أو عن طريق تقديم هدايا تذكارية لهم.

الجدول رقم 11: أشكال مرافقة السياح في مدينة وهران

الإختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
بمفردك	59	32,8
مع العائلة	64	35,6
مع الاصدقاء	57	31,6
المجموع	180	100

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 8: أشكال مرافقة السياح في مدينة وهران



المصدر : التحقيق الميداني 2021

3-7- الأسباب التي أدت إلى اختيار مدينة وهران كوجهة سياحي

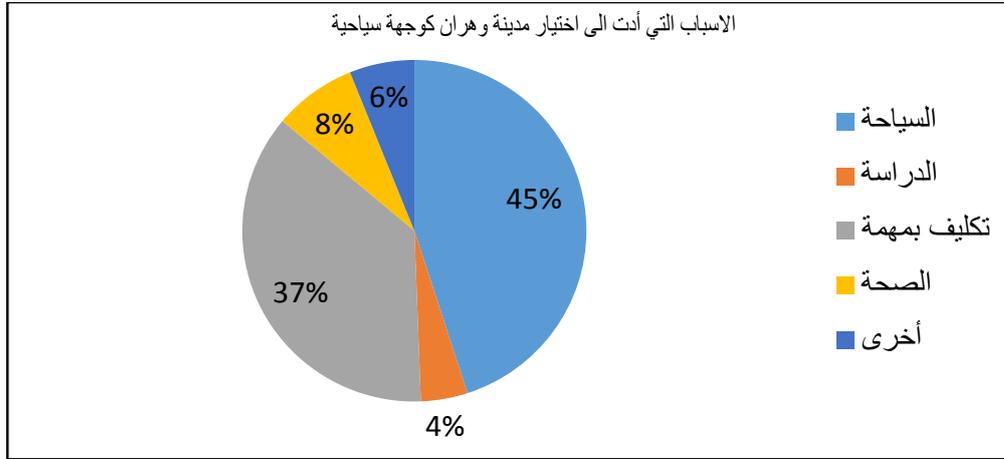
من خلال تحليل الاستبيان و اعتمادا على الشكل 07 ادناه نلاحظ أن أغلبية السياح كان هدفهم من الإقام هي السياحة وهناك من النزلاء غرضهم من الإقامة هو التكاليف بمهمة، في حين أنا لأقلية من النزلاء كان الغرض من زيارتهم إما الدراسة وأشياء أخرى أو الصحة، هذه النتائج توحي بأن " وهران " تعتبر منطقة سياحية يجوبها الكثير من النزلاء بهدف السياحة أو لغرض القيام بمهمة ما.

الجدول رقم 12: الأسباب التي أدت إلى اختيار مدينة وهران كوجهة سياحية

الهدف من الإقامة	التكرارات	النسبة المئوية
السياحة	81	45
الدراسة	8	4,4
تكاليف بمهمة	66	36,7
الصحة	14	7,8
أخرى	11	6,1
المجموع	180	100

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 09: الأسباب التي أدت إلى إختيار مدينة وهران كوجهة سياحية



المصدر: التحقيق الميداني 2021

8-3-المعايير المعتمد عليها من طرف السياح لاختيار مكان الإقامة:

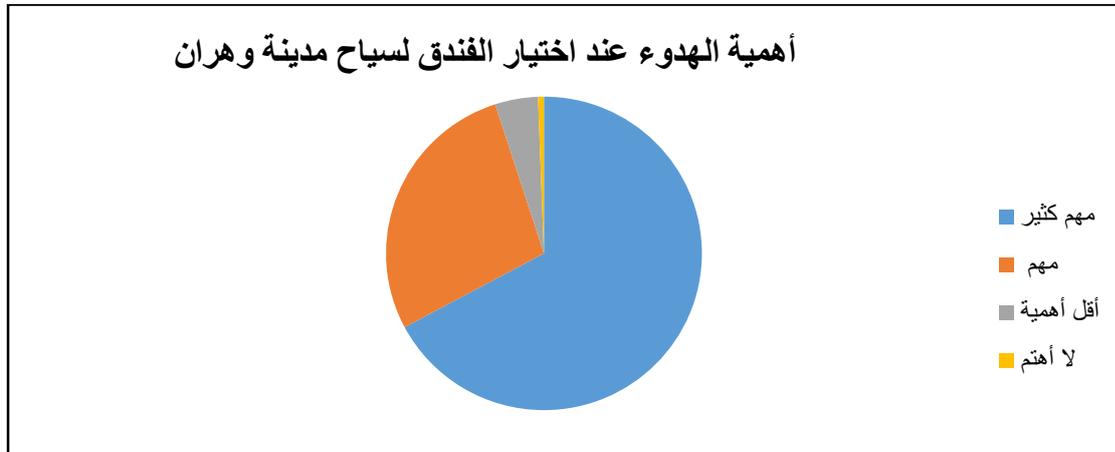
أهمية الهدوء عند اختيار الفندق لسياح مدينة وهران من الشكل نلاحظ أن نسبة النزلاء الذين يعطون أهمية كبيرة لعامل الهدوء تمثل الأغلبية تليها ذات النسبة العادية و في الأخير تأتي الأقلية من النزلاء الذين لا يهتمون بالخدمات المتمثلة في نزيل واحد أي هذه النسب توضح لنا أن هذا المعيار يأخذ مكانة كبيرة لدى النزلاء.

الجدول رقم 13: أهمية الهدوء عند اختيار الفندق لسياح مدينة وهران.

أهمية الهدوء عند إختيار الفندق	التكرارات	النسبة المئوية
مهم كثير	121	67,2
مهم	50	27,8
أقل أهمية	8	4,4
لا أهتم	1	0,6
المجموع	180	100

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 10: أهمية الهدوء عند اختيار الفندق لسياح مدينة وهران.



المصدر: التحقيق الميداني 2021

3-9- أهمية قرب الفندق لسياح مدينة وهران:

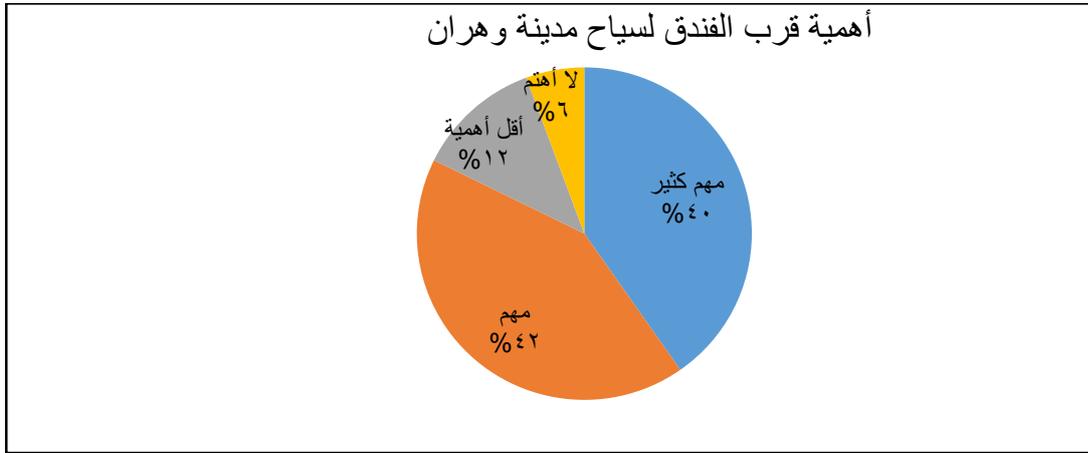
هذه النتائج تبين أن الأغلبية من النزلاء الذين يولون أهمية كبيرة أو عادية للقرب هم الأفراد الذين يفتقرون لوسائل النقل التي تغطي عجز البعد عن مكان الإقامة، أما النزلاء الذين يعطون أهمية قليلة أو شبه منعدمة فهم هؤلاء النزلاء الذين تتوفر لديهم وسيلة النقل التي تفي بغرض التخلص من مشكلة المسافة.

الجدول رقم 14: أهمية قرب الفندق لسياح مدينة وهران.

هل تهتم للقرب عند اختيارك للفندق	التكرارات	النسبة المئوية
مهم كثير	72	40
مهم	75	41,7
أقل أهمية	23	12
لا أهتم	10	5,6
المجموع	180	100

المصدر: التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 11: أهمية قرب الفندق لسياح مدينة وهران.



10-3 اهتمام السائح بمبالغ النفقات عند اختيار الفندق:

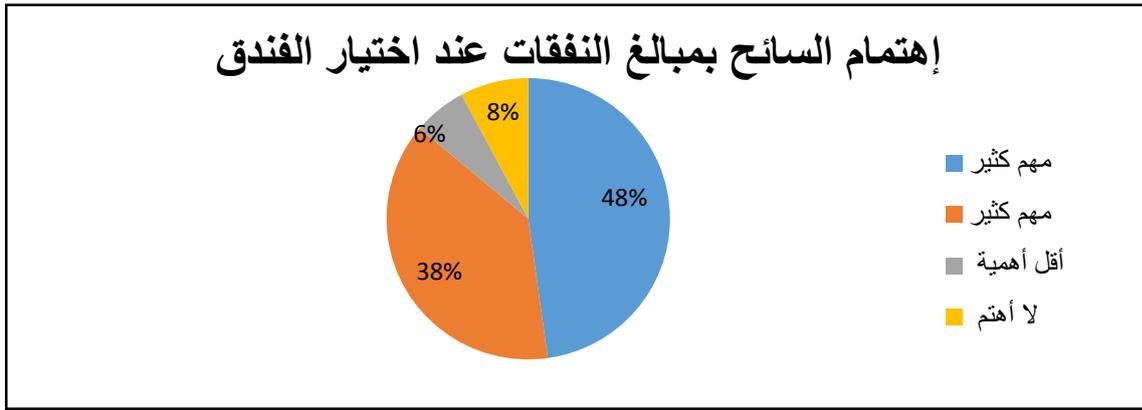
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية النزلاء لهم حساسية نحو السعر بحيث يوجهون لها أهمية كبيرة أو معتبرة لمعيار السعر، فهناك أيضا نسبة من النزلاء الذين يولون أهمية قليلة للسعر، في حين أن هناك نسبة النزلاء الذين لا يهتمون بمعيار السعر.

الجدول رقم 15: اهتمام السائح بمبالغ النفقات عند اختيار الفندق

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
مهم كثيرا	86	47.8
مهم	69	38.3
اقل أهمية	11	6.1
لا أهتم	14	7.8
المجموع	180	100

المصدر: التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 12: اهتمام السائح بمبالغ النفقات عند اختيار الفندق



المصدر: التحقيق الميداني 2021

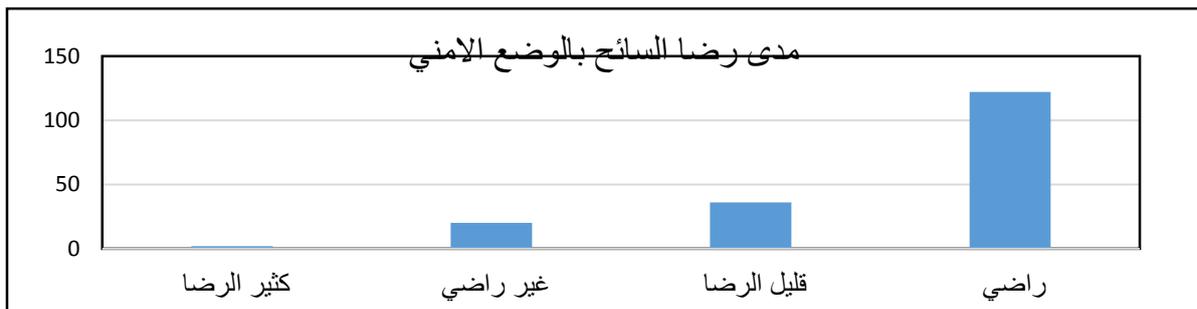
3-11 مدى رضا السائح بالوضع الأمني :

من الشكل يتضح أن أكبر نسبة من النزلاء راضية عن الوضع الأمني، وقليلو الرضا عن الأمن بالولاية، غير راضين عن أمن المنطقة، ومن النزلاء عبروا عن رضاهم الكبير عن الأمن. من خلال هذه النتائج يمكن القول أن النزلاء راضون عن الوضع الأمني نسبيا.
الجدول رقم 16: مدى رضا السائح بالوضع الأمني.

الإختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
راضي	122	67,8
قليل الرضا	36	20
غير راضي	20	11,1
كثير الرضا	2	1,1
المجموع	180	100

المصدر: التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 13: مدى رضا السائح بالوضع الأمني



المصدر: التحقيق الميداني 2021

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
البعد	4	15,38
نقص الأنشطة	11	42,3
إهمال النظافة	7	26,92
أخرى	1	15,38
المجموع	26	100

12-3 سياح حول خدمات النقل بمدينة وهران:

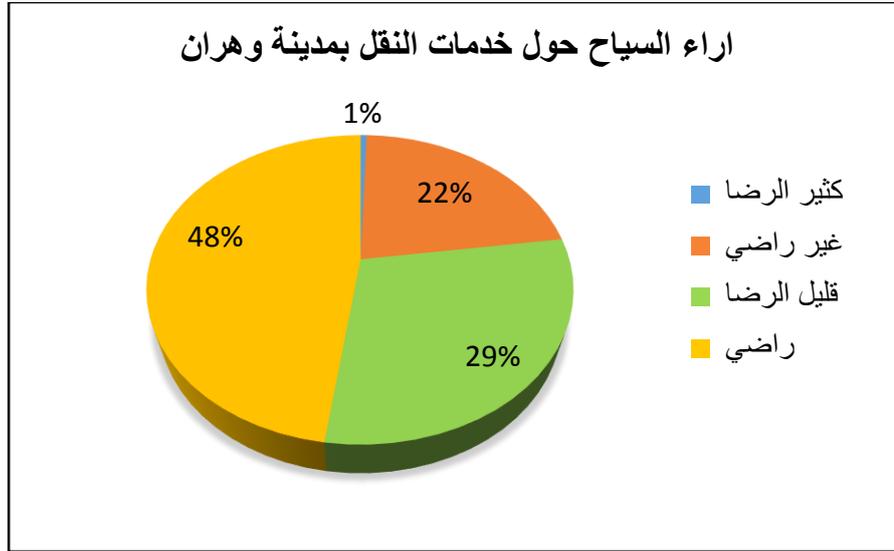
يتضح من الشكل أن لنزلاء راضون عن خدمات النقل وهناك من النزلاء قليلو الرضا عن النقل. تبقى هذه النتائج مقبولة إلى حد معين بحيث تتميز الولاية بتنوع شبكات النقل، بالإضافة إلى توفر الطريق السيار الذي يمكن الزبائن من التنقل إلى أماكن تربط بالولاية والوصول إليها بسرعة.

الجدول رقم 17: آراء السياح حول خدمات النقل بمدينة وهران

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
البعد	4	15,38
نقص الأنشطة	11	42,3
إهمال النظافة	7	26,92
أخرى	1	15,38
المجموع	26	100

المصدر: التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 14: آراء السياح حول خدمات النقل بمدينة وهران



المصدر: التحقيق الميداني 2021

3-13-مدى تردد الزيارات على مدينة وهران.

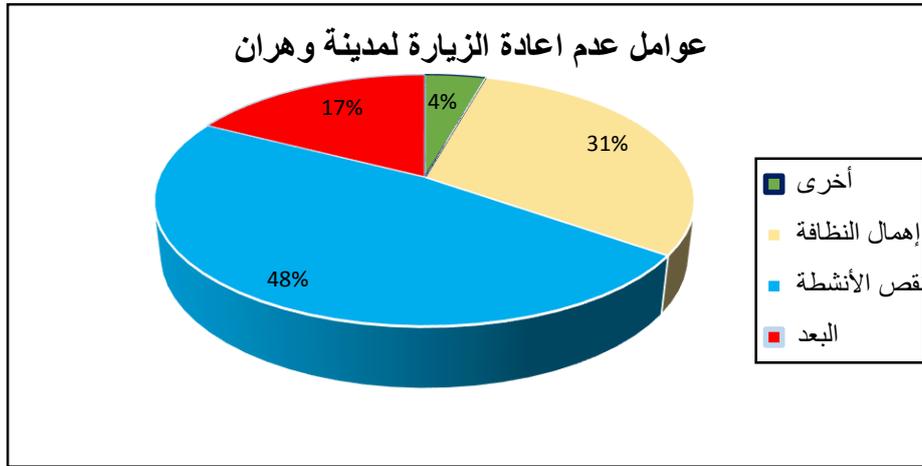
من الشكل نلاحظ أن نفس النسبة من النزلاء لا تفكر في إعادة الزيارة بسبب عامل البعد أو عوامل أخرى كغلاء سعر الإيواء أو رداءة نوعية الخدمات الفندقية، وكان السبب في عدم التفكير بإعادة الزيارة هو إهمال النظافة الذي يعتبر كعامل مهم خلال فترة الإقامة، و التي تعتبر أكبر نسبة التي ال تفكر في إعادة الزيارة بسبب نقص الأنشطة .

الجدول رقم 18 عوامل عدم إعادة الزيارة لمدينة وهران

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
راضي	86	47,8
قليل الرضا	53	29,4
غير راضي	40	22,2
كثير الرضا	1	0,6
المجموع	180	100

المصدر: التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 15: عوامل عدم إعادة الزيارة لمدينة وهران



المصدر: التحقيق الميداني 2021

3-14- العودة للسياحة بمدينة وهران من طرف السياح.

من الشكل نلاحظ أن أغلبية النزلاء لديهم فكرة إعادة زيارة الفندق من جديد هذه النتائج تجعلنا نؤكد على أن أغلبية العينة راضية بخدمات الفندق المختلفة مادام أنها تفكر في إعادة الزيارة، أما النزلاء الذين لا يفكرون في إعادة الزيارة فلديهم أسبابهم والتي سوف نعلق عليها في العنصر الموالي
الجدول رقم 19: العودة للسياحة بمدينة وهران من طرف السياح.

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	154	85.6
لا	26	100.0

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 16: العودة للسياحة بمدينة وهران من طرف السياح



المصدر: التحقيق الميداني 2021

3-15 رأي السياح حول أنشطة الفندق:

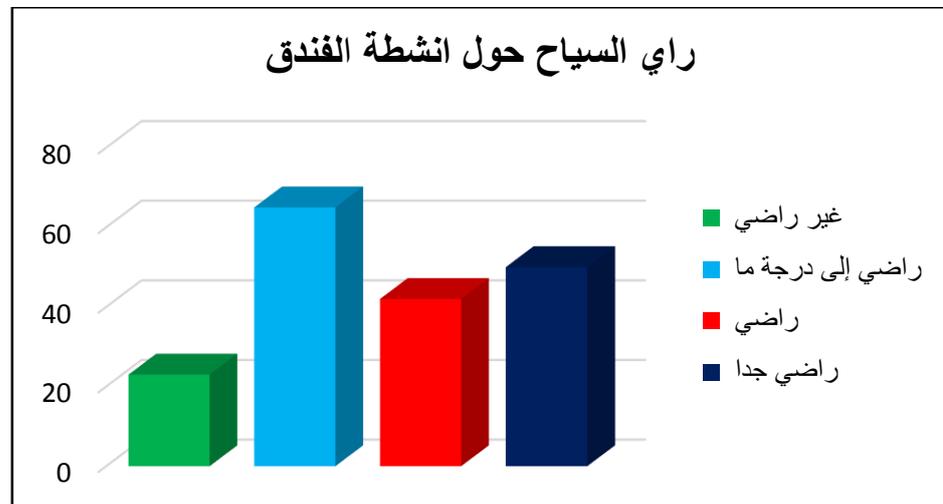
يوضح الشكل أن إجمالي العينة راضية بكثرة عن أنشطة الفندق، و نسبة مستوى رضاها عادي عن الأنشطة الموجودة، و في الأخير نسبة النزلاء الذين لم يرضوا بأنشطة الفندق. يمكن تفسير النتائج المتحصل عليها بعدم وصول الحفلات و المهرجانات و الأنشطة الترفيهية التي تقوم بها الفنادق إلى المستوى الذي يتمناه النزلاء ، و في هذه الحالة البد على الفنادق من تطوير و توسيع مجال أنشطتها لإثارة انتباه الضيوف و بالتالي استقبال أكبر عدد ممكن من الزبائن في المستقبل بعد زوال الوباء.

الجدول رقم 20: رأي السياح حول أنشطة الفندق

الإختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
راضي جدا	50	27,8
راضي	42	23,3
راضي إلى درجة ما	65	36,1
غير راضي	23	12,8
المجموع	180	100

المصدر: التحقيق الميداني 2021.

شكل رقم 17: رأي السياح حول أنشطة الفندق



المصدر: التحقيق الميداني 2021

16-3 رأي السياح حول أثاث و أجهزة الفندق:

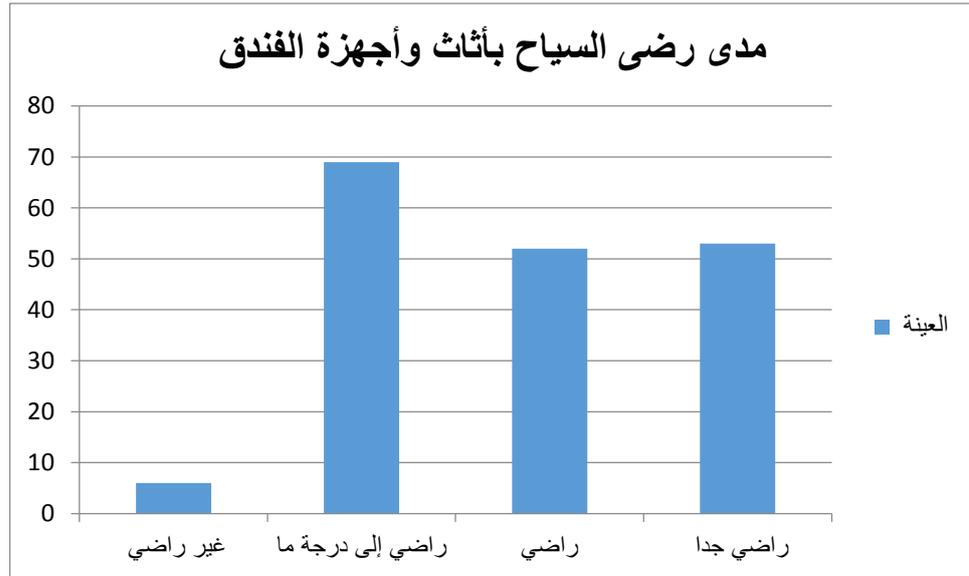
من الشكل يتضح لنا أن نسبتي كل من النزلاء الذين عبروا عن مستوى رضاهم الكبير أو العادي كانتا متقاربتين إلى درجة كبيرة وهي على التوالي، ونسبة النزلاء الذين لم يرضوا بأثاث وأجهزة الفندق إلا قليلا، أما نسبة النزلاء الذين لم يرضوا بالأثاث والأجهزة .

يمكن تفسير هذه النتائج بقدوم الأثاث والأجهزة الموجودة بالفندق وعدم ملائمتها لمجموعة من النزلاء، وفي هذه الحالة يجب مثال

الإختيارات	التكرارات	النسبة المئوية	الحالة يجب مثال
راضي جدا	53	29,44	تجديد الأثاث و توفير أجهزة التلفاز و الراديو الأكثر تطور
راضي	52	28,9	
راضي إلى درجة ما	69	38,33	الجدول رقم
غير راضي	6	3,33	21:مدى رضى السياح بأثاث وأجهزة الفندق
المجموع	180	100	

المصدر: التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 18: مدى رضى السياح بأثاث وأجهزة الفندق



المصدر: التحقيق الميداني 2021

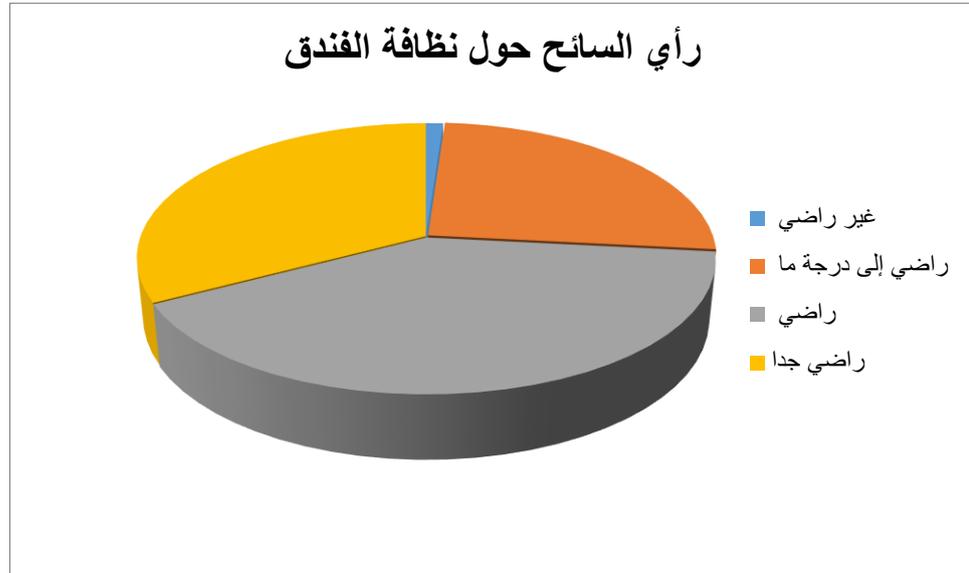
17-3 رأي السائح حول نظافة الفندق

من الشكل يتضح لنا أن من مجمل العينة راضون كثيراً عن النظافة بالفندق، ونسبة الذين راضون عن النظافة إلى درجة عادية، ونسبة من مجموع النزلاء مستوى رضاهم قليل، في حين أن نسبة النزلاء التي عبرت عن عدم رضاها عن نظافة الفندق، تعتبر هذه النسب متقاربة مع النسب التي تعبر عن درجة الرضا بسعر الإيواء، وهذا ما قد يؤكد صحة النتائج المتحصل عليها في كلتا الحالتين.

الجدول رقم 22: رأي السائح حول نظافة الفندق

المصدر: التحقيق الميداني 2021

رأي السائح	الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
الشكل رقم 19 : حول نظافة الفندق	راضي جدا	59	32.8
	راضي	73	40.6
	راضي إلى درجة ما	46	25.5
	غير راضي	2	1.1
	المجموع	120	100



المصدر: التحقيق الميداني 2021

18-3 غرض سياح مدينة وهران من الإقامة في الفندق:

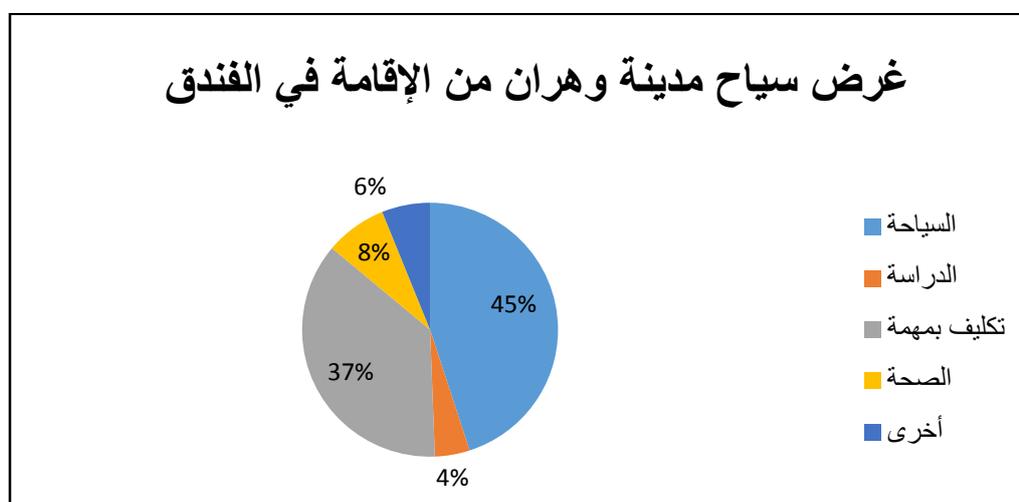
من خلال تحليل الاستبيان و اعتمادا على الشكل 07 أدناه نلاحظ أن أغلبية السياح كان هدفها من الإقامة هي السياحة وهناك من النزلاء غرضهم من الإقامة هو الترفيه، في حين أن أقلية من النزلاء كان الغرض من زيارتهم إما الدراسة وأشياء أخرى أو الصحة، هذه النتائج توحى بأن ولاية "وهران" تعتبر منطقة سياحية يجوبها الكثير من النزلاء بهدف السياحة أو لغرض القيام بمهمة ما.

الجدول رقم 23: غرض سياح مدينة وهران من الإقامة في الفندق

النسبة المئوية	التكرارات	الهدف من الإقامة
45	81	السياحة
4,4	8	الدراسة
36,7	66	تكليف بمهمة
7,8	14	الصحة
6,1	11	أخرى
100	180	المجموع

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 20: غرض سياح مدينة وهران من الإقامة في الفندق



المصدر : التحقيق الميداني 2021

3-19- جل السياح سيقومون بإعادة زيارة مدينة وهران

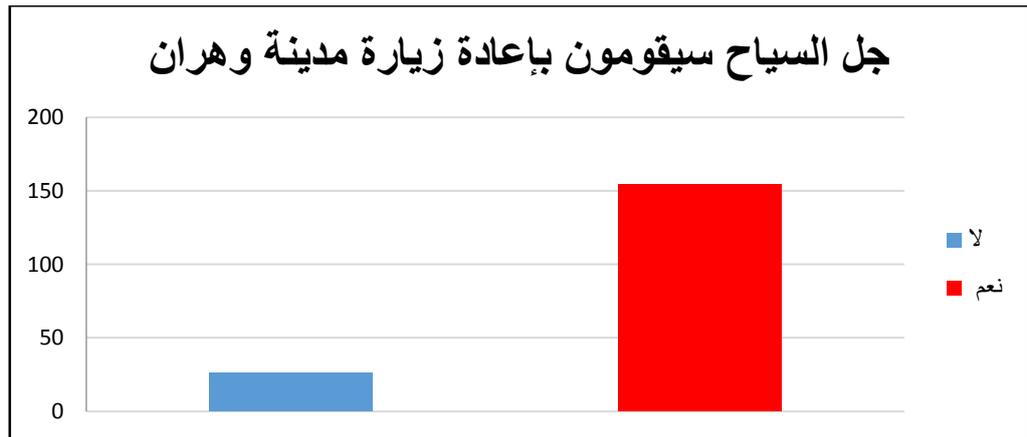
من الشكل نلاحظ أن أغلبية النزلاء لديهم فكرة إعادة زيارة الفندق من جديد هذه النتائج تجعلنا نؤكد على أن أغلبية العينة راضية بخدمات الفندق المختلفة مادام أنها تفكر في إعادة الزيارة، أما النزلاء الذين لا يفكرون في إعادة الزيارة فلديهم أسبابهم والتي سوف نعلق عليها في العنصر الموالي.

الجدول رقم 30 : جل السياح سيقومون بإعادة زيارة مدينة وهران

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	154	85.6
لا	26	100.0

المصدر: التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 27: جل السياح سيقومون بإعادة زيارة مدينة وهران



المصدر: التحقيق الميداني 2021

3-20- رأي السائح حول تسعيرة الايواء

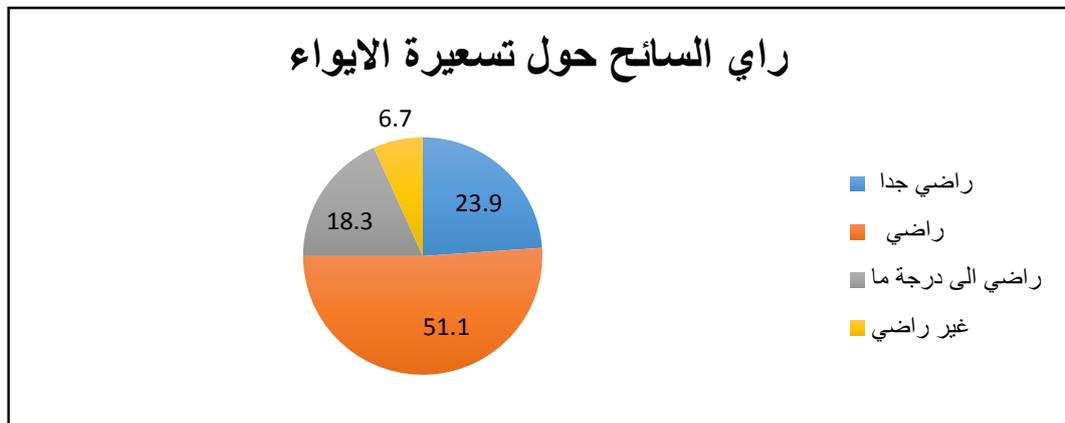
هذه النتائج توصلنا إلى نتيجة أن النزلاء الذين يعبرون عن رضاهم الكبير عن سعر الإيواء نظرا لإيجاد العلاقة الطردية بين السعر و نوعية الخدمات المقدمة أثناء الإقامة النزلاء الذين يعبرون عن رضاهم العادي عن السعر ربما الخدمات المقدمة كانت عادية تتناسب مع السعر المعروض، أما النزلاء قليلو الرضا و غير الراضين عن سعر الإيواء فهم يرون أن السعر معروض غير متناسب تماما مع النوعية المقدمة لهم، و هنا يجب الأخذ بعين الاعتبار نوعية الخدمات المقدمة و تحسينها إن أمكن ذلك مثل تغيير أجهزة الفندق و توفير مواقع الانترنت... الخ.

الجدول رقم 34 : رأي السائح حول تسعيرة الايواء

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
راضي جدا	43	23.9
راضي	92	51.1
راضي إلى درجة ما	33	18.3
غير راضي	12	6.7
المجموع	180	100

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 30: رأي السائح حول تسعيرة الايواء



المصدر : التحقيق الميداني 2021

3-21- رأي السياح حول خدمة الاستقبال بالفندق:

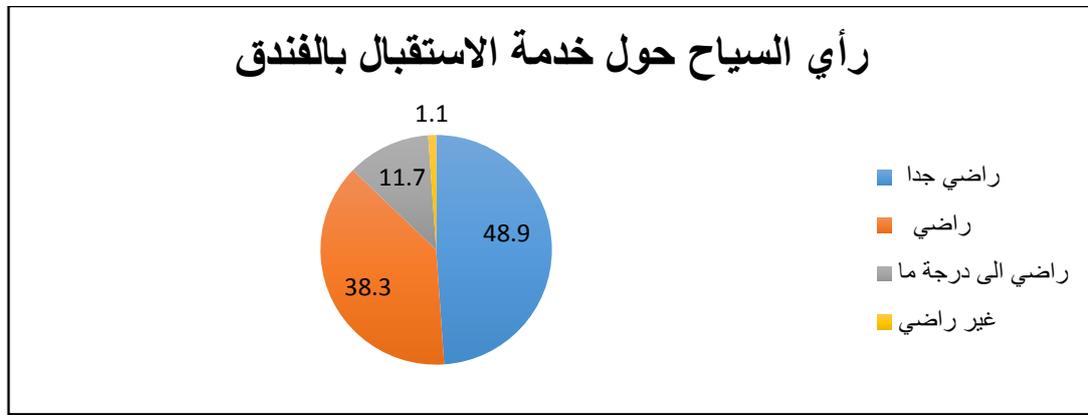
من خلال هذه النتائج نرى أن نسبة رضا النزلاء عن الاستقبال بفنادق الولاية وصلت إلى الحد المقبول، و من هنا يمكن القول أن عاملي الفنادق كانت لهم تلك اللباقة و التعامل الحسن إن لم نقل الجميع زبائنهم، و هذا ما يمكن أن يؤثر بالإيجاب على قطاع السياحة بشكل عام والفندقة بشكل خاص.

الجدول رقم 34 : رأي السياح حول خدمة الاستقبال بالفندق

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
راضي جدا	88	48.9
راضي	69	38.3
راضي إلى درجة ما	21	11.7
غير راضي	2	1.1
المجموع	180	100

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 31: رأي السياح حول خدمة الإستقبال بالفندق



المصدر : التحقيق الميداني 2021

22-3 رأي السياح حول الواجهة الساحلية من عدمها .

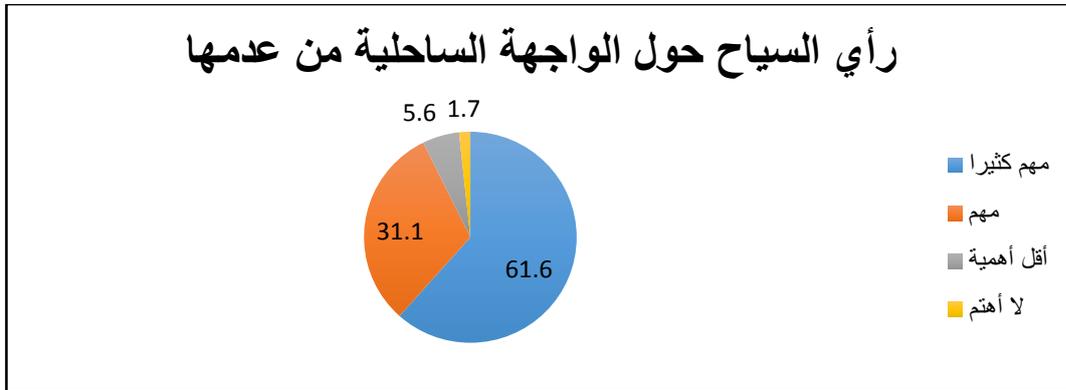
الواضح من الشكل أن نسبة من النزلاء يهتمون بعامل النظر إلى الساحل بشكل كبير، ونصف هذه النسبة تقريبا يولون أهمية عادية لهذا المعيار بنسبة يهتمون قليلا بالنظر للساحل، ونسبة قليلة جدا لا تهتم بهذا المعيار.

الجدول رقم 35: رأي السياح حول الواجهة الساحلية من عدمها

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
مهم كثيرا	111	61.1
مهم	56	31.1
أقل أهمية	10	5.6
لا أهتم	3	1.7
المجموع	180	100

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 32: رأي السياح حول الواجهة الساحلية من عدمها



المصدر : التحقيق الميداني 2021

3-23 آراء السياح حول مدى أهمية الخدمات المقدمة بالفندق.

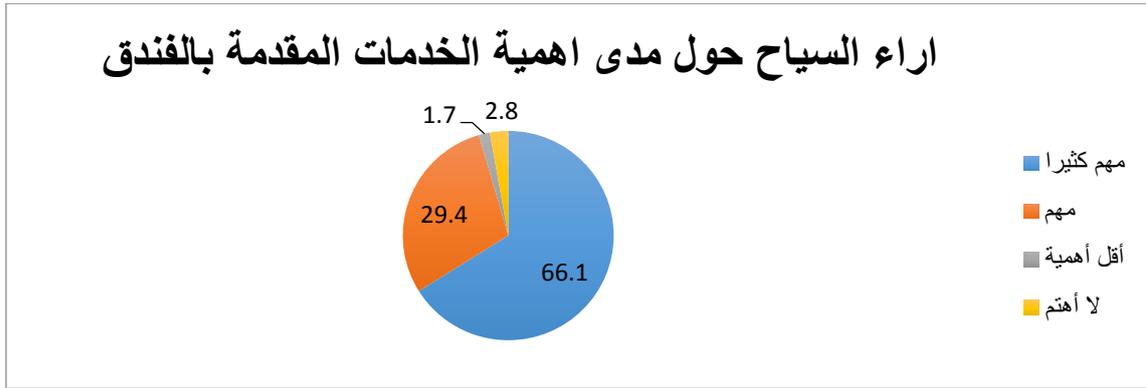
من الشكل يتبين أن أغلبية النزلاء يهتمون بنوعية الخدمات بصفة كبيرة ، كما أن نسبة من النزلاء يواجهون أهمية عادية لمعيار النوعية حيث تعتبر هذه النسبة مهمة، في المقابل نجد من النزلاء لا يهتمون كثيرا للنوعية، وفي الأخير نجد نسبة لا تهتم لنوعية الخدمات. نستنتج أن الأغلبية تولي أهمية لمعيار النوعية سواء بنسبة كبيرة أو عادية، في حين الأقلية تولي الاهتمام الأكبر لهذا المعيار.

الجدول رقم 36 : آراء السياح حول مدى أهمية الخدمات المقدمة بالفندق

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
مهم كثيرا	119	66.1
مهم	53	29.4
أقل أهمية	3	1.7
لا أهتم	5	2.8
المجموع	180	100

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 33: آراء السياح حول مدى أهمية الخدمات المقدمة بالفندق



المصدر : التحقيق الميداني 2021

24-3 طرق اختيار الفندق

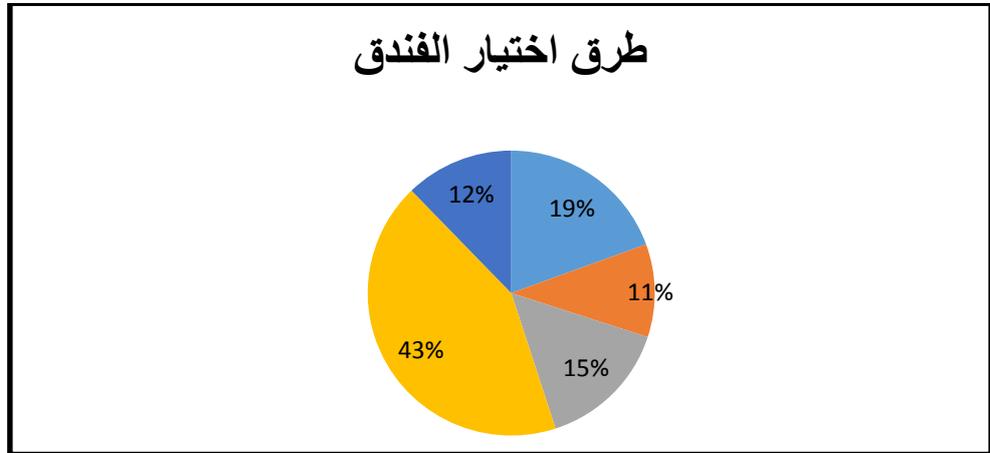
نرى أن الطريقة الفعالة في اختيار الفندق كانت الكلمة المسموعة، تليها الفئة الأخرى أي المؤسسات الفندقية وذلك بتأثير عمالها على الفرد الذي يريد الإقامة لأنه قد يكون مجبرا في هذا اختيارها لهذا الفندق، بالمقابل نلاحظ ضعف فعالية كل من الإعلان والوكالات السياحية في التأثير على الفرد في اختياره للفندق بالرغم من أننا في عصر تحكمه الإنترنت، ولهذا يجب التركيز على دعم وكالات السياحة والسفر وتوعية أصحابها بمسؤولياتهم بنقل المعلومات عن الصورة السياحية. بالإضافة إلى ذلك فإن طريقة الإنترنت كذلك لم تحظى بالنسبة المقبولة، ولهذا يجب القيام بفتح مواقع خاصة في الإنترنت تعرف بالسياحة لولاية "وهران" والإمكانيات التي تمتلكها وما هي المقومات التي يمكن أن تكون بها وجهة سياحية راقية.

الجدول رقم 37 : طرق اختيار الفندق

طرق اختيار الفندق	التكرارات	النسبة لمنوية
الانترنت	27	15%
الاعلان	19	11%
الوكالات السياحية	22	12%
الكلمة المسموعة	77	43%
اخرى	35	19%
المجموع	180	100%

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 35: طرق اختيار الفندق



المصدر : التحقيق الميداني 2021

25-3 مدة إقامة السائح بالفندق:

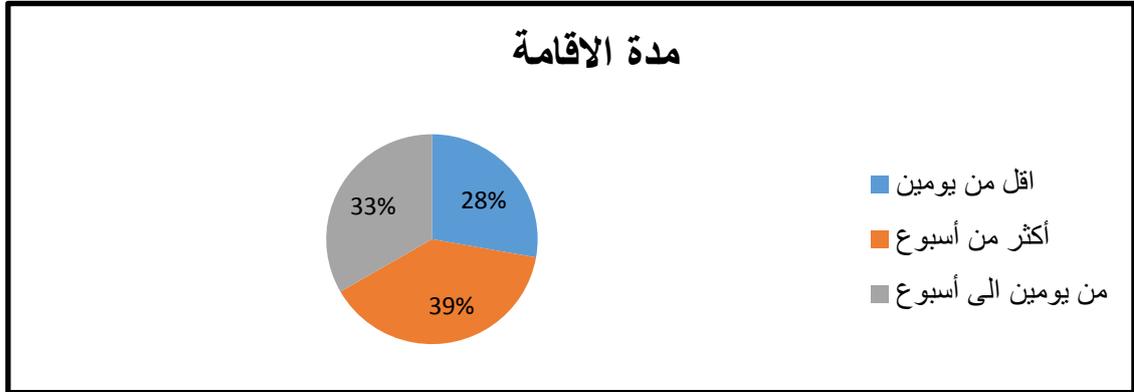
الشكل يبين النزلاء الذين دامت مدة إقامتهم أقل من يومين، وهناك من النزلاء تراوحت مدة إقامتهم ما بين يومين إلى أسبوع، في حين أن نسبة النزلاء التي كانت مدة إقامتهم أكثر من أسبوع. هذه النتائج توضح أن أغلبية الزبائن أقاموا بالفندق أكثر من يومين إلى أسبوع وتعتبر هذه المدة مقبولة بالنسبة للمؤسسات الفندقية بعد تعرضها للغلق بعد الأزمة الصحية، ولكن يجب البحث عن الطرق التي تجعل للنزلاء يطيل في مدة إقامته حتى يتحسن عائد القطاع السياحي مثلما كان.

الجدول رقم 38 : مدة إقامة السائح بالفندق

مدة الإقامة	التكرارات	النسبة لمئوية
أقل من يومين	50	28%
من يومين إلى أسبوع	60	33%
أكثر من أسبوع	70	39%
المجموع	180	100%

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 36: مدة اقامة السائح بالفندق



المصدر : التحقيق الميداني 2021

3-26 السياحة الموسمية

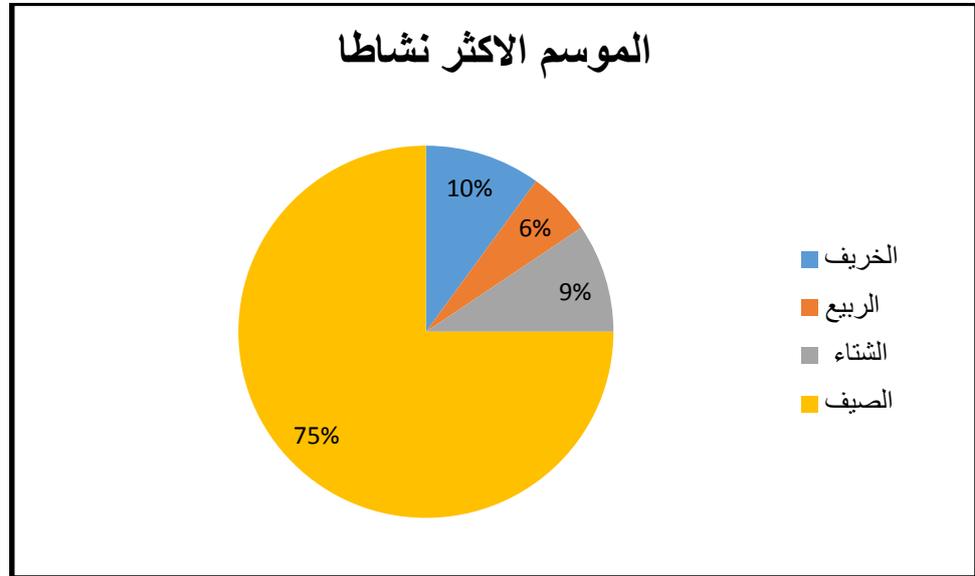
يرتفع عدد سياح مدينة وهران في فصل الصيف بنسبة 75 بالمائة كما هو مبين في الجدول و هذا راجع لعدم انشغالهم خلال الفترة باعتبارها فترة سياحية بامتياز ، يليها فصل الخريف بنسب 10 بالمائة اي انحدار حاد لتوافد عدد السياح خلال هذه الفترة حيث يؤثر عامل تغير الجو من الحر الى شبيء من هطول الامطار مما يمنع السياح من ممارسة مختلف الانشطة الترفيهية ، و يتقارب كل من فصلي الشتاء و الربيع في نسب توافد السياح من 6 الى 9 بالمائة باعتبار هذه الفترة فترة انشغال و عمل حيث تكون نسبة اسياحة ضئيلة جدا.

الجدول رقم 39: السياحة الموسمية

الاختيارات	التكررات	النسبة المئوية
الصيف	135	75%
الخريف	18	10%
الشتاء	17	9%
الربيع	10	6%
المجموع	180	100%

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 37: السياحة الموسمية



المصدر : التحقيق الميداني 2021

3-27 تردد سياح مدينة وهران على مختلف الخدمات السياحية:

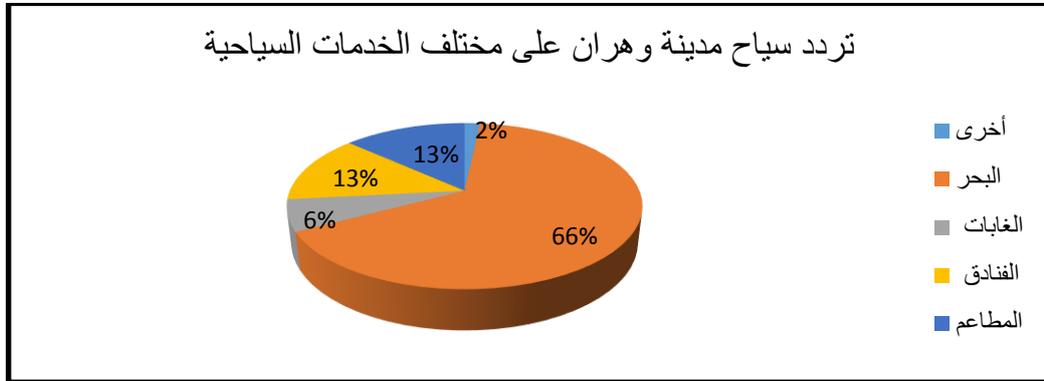
من خلال الشكل نلاحظ أن أغلبية النزلاء كان لهم إعجابا كبيرا لشواطئ المنطقة ، في حين أن من النزلاء أعجبت بفنادق و مطاعم الولاية بحيث قسمت هذه النسبة بالتساوي على كلتا العنصرين. أما الشيء الذي ولى اهتمام القليل من النزلاء هو الغابات التي تملكها المنطقة ، و في الأخير نجد أن هناك من النزلاء المعجبون بالمجموعة الأخرى و التي يمكن أن تشمل المعالم الأثرية للمنطقة أو بعض الحرف مثلا التي تميز منطقة "وهران".

الجدول رقم 40 : تردد سياح مدينة وهران على مختلف الخدمات السياحية

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
المطاعم	24	13%
الفنادق	24	13%
البحر	118	66%
الغابات	11	6%
أخرى	3	2%
المجموع	180	100%

المصدر : التحقيق الميداني 2021

الشكل رقم 38: تردد سياح مدينة وهران على مختلف الخدمات السياحية



المصدر : التحقيق الميداني 2021

4-تأثير جائحة كورونا على الخدمات الفندقية بمدينة وهران :

لقد تعرضت المؤسسات الفندقية جراء جائحة كورونا، إلى الصعوبات والإشكالات التي يعرفها الإطار القانوني والتنظيمي الخاص بالفندقة على غرار المرسوم التنفيذي رقم 158/19 الذي يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها.

حيث، أن النشاط الفندقي في الجزائر عرف نقلة نوعية في السنوات الأخيرة بسبب افتتاح هياكل فندقية جديدة ساهمت بشكل كبير في النمو الاقتصادي وتطوير النشاط السياحي في الجزائر، إلى أن قطاع الفندقة قد تضرر بشكل كبير جراء الأحداث السياسية والاجتماعية إضافة إلى الأزمة الصحية الناجمة عن وباء كورونا، التي شهدتها بلادنا على غرار العديد من البلدان.

ورفع المتدخلون جملة من الانشغالات التي يعرفها قطاع الفندقة، تمحورت في مجملها حول تراجع نشاط المؤسسات الفندقية جراء أزمة كورونا، عدم تلقي بعض المؤسسات الفندقية لمستحقاتها الناجمة عن التكفل بإيواء المواطنين الذين تم إجلاؤهم من الخارج، صعوبات في تسديد الديون المستحقة لدى البنوك من جهة، والتكفل بأعباء الأجور، الضرائب، الاشتراكات وغيرها من جهة أخرى، استغلال الشواطئ المخصصة للمؤسسات الفندقية من طرف أشخاص غرباء، المرسوم التنفيذي رقم 158/19، المرسوم التنفيذي رقم 05-207 المحدد لشروط فتح واستغلال مؤسسات الترفيه الذي يفرض شروطا صارمة لمنح رخص الاستغلال.

وفي هذا الإطار اقترح المشاركون حولا على غرار الترخيص للمؤسسات الفندقية باستئناف النشاط مع احترام الشروط الصحية، دفع مستحقات الفنادق التي ضمنت إيواء المواطنين المعنيين بالإجلاء، إنشاء صندوق تضامن خاص بالمؤسسات الفندقية، ممول من طرف الدولة، لتعويض الخسائر جراء جائحة كورونا، منح قروض بدون فوائد، قصيرة المدة، إعادة جدولة ديون المؤسسات الفندقية، تكفل الدولة بأجور واشتراكات العمال خلال فترة

الحجر الصحي، تأجيل دفع الأعباء الضريبية إلى غاية الاستئناف التام للنشاط، إعطاء الأولوية للفنادق في استغلال الشواطئ الواقعة في نطاقها، وتطهير محيطها من البناءات الفوضوية والمواقف العشوائية، إعادة النظر في المرسومين التنفيذيين 158/19 و207/05، وتحرير منح رخص استغلال مؤسسات الترفيه والتسلية .

5-منحة التضامن خلال أزمة الوباء للعامل :

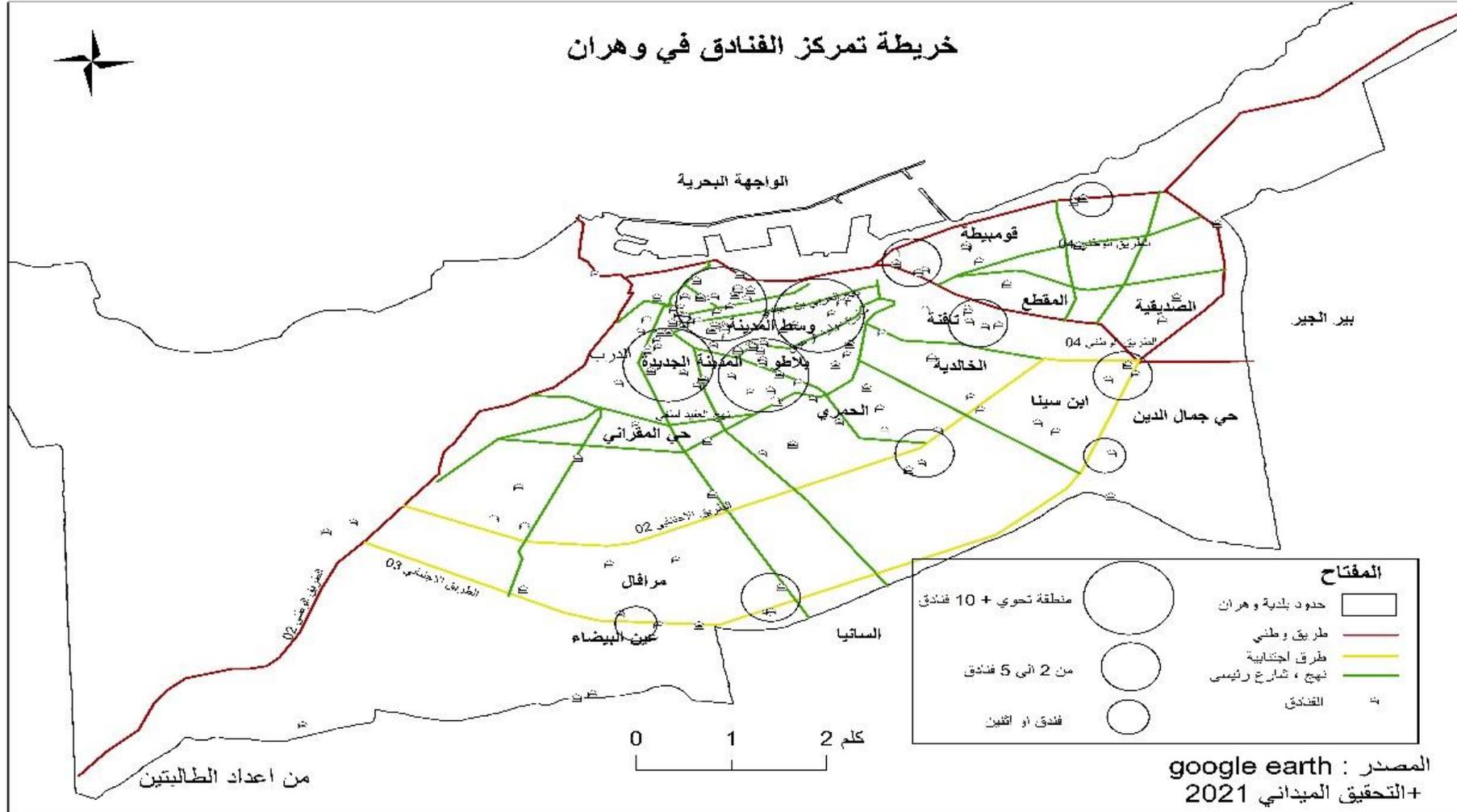
أوضح المسؤول لمديرية الصناعة التقليدية خلال المقابلة في رد على سؤال حول المستفيدين من منحة التضامن التي أقرها رئيس الجمهورية، عبد المجيد تبون، لفائدة المتضررين من آثار جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، أنّ «الوصاية أحصت قرابة 5395 عامل في القطاع السياحي بالولاية الذي تضرر كغيره من القطاعات بسبب جائحة كورونا خلال الفترة الممتدة من شهر مارس إلى أوت».

وأوضح نفس المصدر أنّ «المنحة المقدرة بـ 30 أف دج للشخص الواحد، وزّعت عبر ثلاث أشهر، واستفاد منها أرباب العائلات الموظفين على مستوى المؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والأسفار والمطاعم السياحية والحرفيين».

6-عمليات مراقبة وتفتيش حفاظا على الصحة :

بخصوص عمليات المراقبة والتفتيش، صرح عن 172 عملية نفذها مفتشو السياحة بالولاية إلى غاية 31 أوت، ومست المؤسسات الفندقية ووكالات السياحة والأسفار، وكذلك الشواطئ المسموحة للسباحة، منوها أنها اقتصر في البداية على التحضيرات الخاصة بموسم الاصطياف لسنة 2020، ناهيك عن رفع التحفظات المسجلة من طرف اللجنة الولائية المكلفة بعملية تصنيف المؤسسات الفندقية، كذلك معاينة الوكالات السياحية التي هي قيد الانشاء.

وتنفيذا لتوجيهات السلطات الولائية من أجل العودة التدريجية للحياة العادية للمواطن والاستئناف التدريجي للنشاطات الاقتصادية والتجارية، برمجت ذات المصالح بداية من 29 أوت المنصرم خرجت ميدانية لتفتيش ومعاينة المؤسسات الفندقية وكذا مراقبة الشواطئ المسموحة للسباحة، بهدف التأكد من مدى احترام قواعد الصحة للحد من انتشار فيروس كورونا كوفيد-19 للمحافظة على صحة المواطنين والسياح.



8- عدد الوافدين خلال اشهر من سنة 2020

هنا يتضح التأثير السلبي لجائحة كورونا على النشاط الفندقي بحيث ينعدم تماما ابتداء من شهر افريل و ذلك نظرا للاتخاذات الإجرائية الصحية التي طبقتها الدولة للحد من تفشي الوباء بذلك أغلقت جميع الفنادق ارغم مرض كورونا المستجد (كوفيد 19) العالم باسره على مواجهة احد اكثر التحديات صعوبة في التاريخ المعاصر ، حيث تسبب في اصابة الملايين و وفاة مئات الالاف من الناس ، غير انه سيكون من الخطأ الجسيم وصف هذا التحدي بالأزمة الصحية فقط ، فهو أزمة انسانية واسعة النطاق تفضي الى بؤس و معانات البشرية جمعاء و تدفع برفاهها الاجتماعي و الاقتصادي الى حافة الانهيار.

ولاية وهران تتاثر حاليا بفيروس كورونا . وباء يؤثر سلبا على قطاع السياحة و الفنادق باكماله على مستوى ولاية وهران التي تعرف بوجهتها السياحية بامتياز مع ترتب عواقب وخيمة في سوق الفنادق و الاسفار.

هنا و قد سجل الغاء العديد من حجوزات الليالي ، نشاطات الاسفار ، الرحلات و الاحداث التي كانت مبرمجة خلال شهر مارس ، افريل و ماي لسنة 2020 ، بالاضافة الى خسائر مالية تقدر بعدة مليارات . حيث شهد النشاط الفندقي انخفاض بنسبة 88 بالمئة في معدلات شغول الغرف من حيث عدد الليالي . و 100 بالمئة في نشاطات وكالات السياحة و الاسفار . و عليه سجلنا 133 مؤسسة فندقية و كذلك 242 وكالة سياحية و اسفار التي توقف نشاطها.

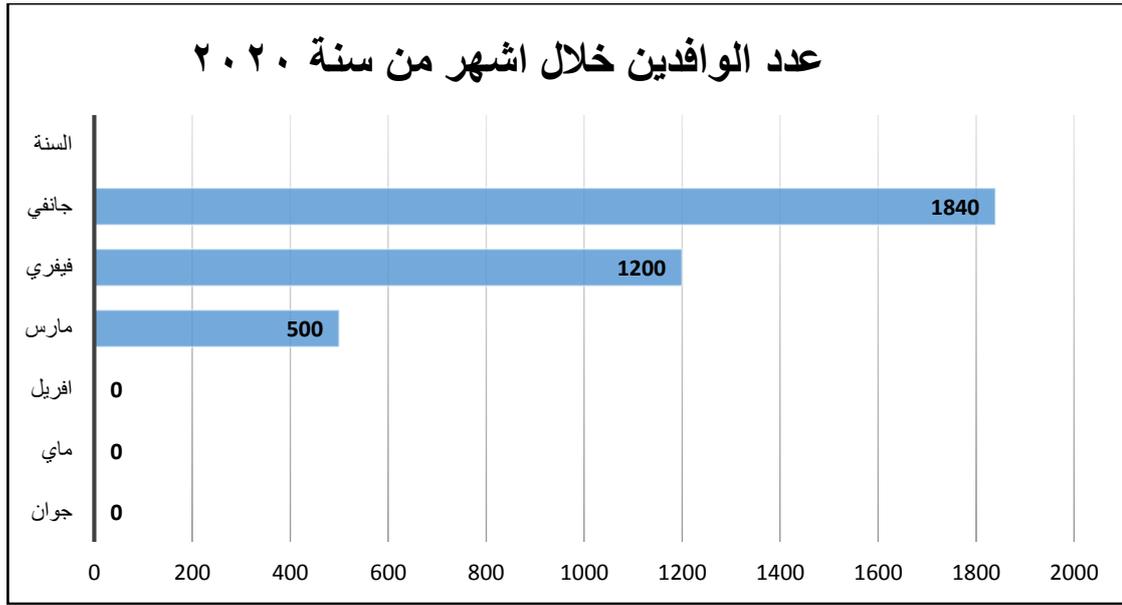
ان هذه الحالة قد تزداد سوءا اذ ما تطور هذا الوباء ، ضف الى سلوك السواح و الشعور بالذعر الذي يمكن ان يحدث ، و كذلك توقف نشاط النقل بشتى انواعه الخاصة منه شركات الطيران.

الجدول رقم 42: عدد الوافدين خلال اشهر من سنة 2020

السنة	جانفي	فيفري	مارس	افريل	ماي	جوان
عدد الوافدين للفندق	1840	1200	500	0	0	0

المصدر : مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لوهران .

الشكل رقم 39: عدد الوافدين خلال اشهر من سنة 2020



المصدر: المصدر: مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لوهران .

9-التأثير على التشغيل

في حين سجلت الحالة استغلال نشاط الفنادق و السفر تقييما اوليا ، متوقعا حدوث انخفاض في وصول السائحين الدوليين و الوطنيين و الوطنيين لنهاية شهر مارس ' افريل و ماي 2020 و كذلك انخفاض حر في مبيعات المنتجات السياحية و الاقامة بين عشية و ضحاها. هنا ظهرت توقعات في النمو السلبي لخطه الحجز ، السفر و التظاهرات . هذا الوضع ادى الى توقف نشاط السياحة و الاسفار لاجلبية المؤسسات الفندقية و جل وكالات السياحة و السفر.

10- تأثير جائحة كورونا على نشاط الوكالات السياحية بمدينة وهران:

كانت الوكالات السياحية تحظى بنشاط معتبر إلا أن نشاطها توقف بنسبة 100 بالمائة خلال جائحة كورونا حيث لم تسجل إحصاءات عددية دقيقة فقط عبر عنها بالركود التام فأصبحت الوكالات السياحية ذات نشاط محدود نظرا للأزمة الصحية التي تعرض اليها القطاع السياحي مما تسببت في غلق مختلف الوكالات و انخفاض جميع النشاطات لانعدام الرحلات الجوية مما أصبح من الصعب استقطاب السياح الأجانب الى الجزائر عامة و مدينة وهران خاصة ،من خلال محدودية هذا النشاط إلى حد كبير فيجب على الوكالات إعادة النظر حول أهمية تجديد النشاط عن طريق استخدام وسائل حديثة كالاعتماد على السياحة الداخلية وهذا من أجل إعادة احياء خدماتها وعدم تعرضها لإفلاس من جهة و من جهة أخرى على مستوى واسع المحافظة على عمالها و في نفس الوقت المحافظة على زبائننا بعدما تعرض القطاع الى الجائحة.

-تحديات الوكالات السياحية بعد تفشي وباء كورونا:

بعد رهانها على «ذروة» النشاط في شهري جويلية وأوت من أجل إنقاذ الموسم، ومع استمرار الحظر الجوي والبحري والبري، دخلت وكالات السياحة في نفق مظلم وأصبح هاجس الإفلاس يطاردها بعد أن سجلت خسائر بالملايير بعد أن علق وكالات السياحة والأسفار آمالها على استئناف العمل، خلال شهري جويلية وأوت، لعلها تتمكن من تدارك العجز المالي الكبير الذي تكبدته، منذ توقف نشاطها السياحي، حدث ما لم يكن متوقعا بسبب استمرار جائحة كورونا وارتفاع عدد الإصابات إلى مستويات قياسية قاربت عتبة 700 إصابة يوميا، تزامنا ومرور 5 أشهر كاملة عن تسجيل أول حالة محلية. وتنبئ هذه المعطيات بما لا يدع مجالا للشك، أن موسم الاصطياف لهذا العام مؤجل إلى حين، وأن الإفلاس لم يعد شبعا يحاصر أغلبية وكالات السياحة والأسفار، وإنما واقعا مريرا فرضه الوضع الصعب الذي يشهده النشاط السياحي في الجزائر، التي لم تسلم على غرار أكبر الدول العالم من وطأة «الفيروس الشبح» كوفيد - 19، الذي فرض أكبر حظر تاريخي على حركة النقل الجوي والبحري والبري أكد مدير الصناعة التقليدية، أن استمرار أزمة كورونا سيدفع وكالات السياحة والأسفار إلى مصير مجهول ...

مضيفا أن 90 ٪ من هذه الشركات مهددة بالإفلاس التام :

كما أوضح ، أن قرار رفع الحجر على الوكالات السياحية، منذ شهر جوان إلى غاية اليوم، لم يحدث أي تغيير ايجابي، لأن أغلبية شركات السياحة المتواجدة عبر القطر الوطني، لا يزال عملها متوقف في ظل الشلل الذي يهيمن على حركة الطيران، وتجميد حركة النقل البري وغلق الفنادق والشواطئ ومختلف المناطق السياحية.

كما أن عودة نشاط الوكالات السياحية بعد كورونا بالوتيرة التي كانت عليها في السابق أمر من الصعب تحقيقه، لأن ذلك يتطلب وقت طويل من أجل استئناف وتنظيم العمل السياحي، مطالب السلطات المعنية بإعفائهم من دفع الضرائب، نظرا لتوقف نشاطها في الميدان.

ولفت محدثنا، إلى أن الوكالات السياحية تكبدت خسائر فادحة، منذ بداية إجراءات الحجر الصحي بعد انتشار فيروس كورونا في الجزائر، واستمرار الأزمة لآجال غير محددة سيدفع الوكالات إلى مصير مجهول، فهي الآن تشبه -على حد تعبيره- باخرة تبحر في عاصفة قووية، مهددة بالغرق في أية لحظة.

11-وكالات تغلق أبوابها نهائيا:

كشف صاحب وكالة «ألجي تور للأسفار»، أن الخسائر الكبيرة التي تكبدتها وكالته بسبب توقف النشاط السياحي، منذ شهر مارس إلى غاية يومنا هذا، فرضت عليه غلق أبوابها نهائيا، بالرغم من تواجدها في الميدان لعدة سنوات. أوضح صاحب الوكالة، أن توقف حركة الطيران الداخلي والخارجي، وغلق الفنادق

والمواقع السياحية بعد انتشار فيروس كورونا، أثر بشكل سلبي على النشاط السياحي في الجزائر، ما جعل أغلبية الوكالات السياحية تواجه مصير غامض ومجهول.

أرجع أسباب غلقه للوكالة السياحية التي تنشط في الميدان، منذ عدة سنوات إلى أزمة كورونا بنسبة 80 %، حيث اضطر إلى تسريح الموظفين وإحالتهم على البطالة، بسبب غياب أية مؤشرات للعمل في تنظيم الرحلات السياحية داخل أو خارج الوطن، علما أن وكالات السياحة علقّت آمالا كبيرة لاستئناف النشاط السياحي، خلال شهري جويلية وأوت، لأن ذلك قد يكون كاف لاستدراك العجز والخسائر المالية الكبيرة، ولكن حدث ما لم يكن متوقعا في ظل ارتفاع الإصابات أكثر بفيروس كورونا، وتشديد إجراءات الغلق في سبيل تعزيز الوقاية من تفشي الوباء.

وقال ، إنه حتى في حال زوال الوباء نهائيا لن تعود حركة الشغل إلى سابق عهدها ولن يتمكن صاحب الوكالة من استئناف العمل، جراء المتاعب المالية التي تحملها الوكالة، منذ غلق المجال الجوي والحدود وإلغاء الحجز، مضيفا أن فشل الموسم السياحي الحالي يشكل ضربة موجعة لجميع الوكالات عبر الوطن ويجعل مستقبلها غامضا ومصيرها الإفلاس التام، مشيرا إلى أن قرار السلطات العمومية برفع الحجر عن نشاط الوكالات السياحية، لم يأت بأية نتائج إيجابية في ظل غياب ظروف ممارسة النشاط من نقل بري وبحري وجوي وغلق الحدود والفنادق والمنتجعات السياحية. ووصف صاحب الوكالة ظروف ممارسة النشاط السياحي في الجزائر بالصعبة، قياسا الى العراقيل التي تواجهها وكالات السياحة خلال تنظيم رحلات داخل الوطن لغياب تكوين اليد العاملة، معتبرا أن إنشاء فنادق ومنتجعات سياحية غير كافي للنهوض بالسياحة في الجزائر، وإنما يتطلب الأمر ترقية الخدمات وتحسين ظروف استقبال السياح وتغيير الذهنيات وإيجاد حلول عاجلة وجذرية لانتشال القطاع من الغرق في متاهة الركود.

بحسب ذات المتحدث، فإن العائلات الجزائرية باتت تفضل قضاء العطلة الصيفية خارج الوطن، نظرا للعروض الاستثنائية والأسعار التنافسية على غرار الوجهات الأكثر إقبالا من طرف الجزائريين كتونس وتركيا وإسبانيا وماليزيا، مرجعا أسباب عزوف السياح الجزائريين على زيارة المقاصد السياحية المحلية، إلى ضعف الخدمات السياحية والأسعار المرتفعة خاصة ما تعلق بتذاكر الطيران الخاصة بالوجهات السياحية للجنوب.

12-نتائج المقابلة الخاصة بمسيري كل من الوكالات السياحية و الفنادق بمدينة وهران:

• الفنادق:

صرح مديري الفنادق بمدينة وهران ان الموقع الذي يمتاز به الفندق ملائم على حساب اختيار السائح ما يوحي ان الفنادق تأخذ موقع جيد بالنسبة لنقاط الجذب السياحي و تلائمه مع شبكة الطرق المحيطة به في المقابل نرى اتضح ان عامل السعر هو عامل رئيسي لتوجه السياح الى كراء شقق لكونها مريحة خاصة

بالنسبة للعائلات خاصة في فصل الصيف حيث ترتفع الأسعار مقارنة بالفصول الأخرى و اضى الى ذلك اثناء المقابلة ان هناك حرص على التحسين المستمر على مستوى الخدمات المقدمة و تنوعها و ان نسبة تلبية متطلبات السائح توافق 50 بالمئة مع الموافقة على إقامة مختلف الأنشطة في الطابق الأرضي دون أي اشكال على عكس الفنادق التي لا تحتوي بعض النشاطات اما بالنسبة لادراج إقامة مختلف حفلات الزفاف بالفندق كنشاط تكميلي شرط احتواء الأخير على قاعة خاصة بالحفلات و ذلك في ظل توفر الامن الداخلي . نجد اغلب مدراء الفنادق يطمحون الى تغيير كل من الإضاءة و التجميل و التزيين إضافة الى التوسيع و الباقي يطمح الى التغيير على مستوى البيئة الخارجية الحضرية لكن منهم من لديهم عوائق مالية واجهتهم خلال جائحة كورونا هنا تربط علاقة المجال السياحي بالقطاع الفندقي على انها علاقة تكاملية و طردية حتما.

- نتائج حول تاثير جائحة كورونا على نشاط الفنادق:

فيما يخص احتمال تأثيرها بشكل سلبي على نشاط المنشآت الفندقية والمنتجعات السياحية، التي بدأت تسجل عودة تدريجية إلى وتيرة عمل شبه طبيعية، بعد أزيد من سنة وثلاثة أشهر من الركود التام و ان تسجيل الدخول إلى الفندق يزد بالتأكد من فرص اتصال بالفيروس، وتقول إرشادات مركز السيطرة على الأمراض للسفر أثناء الجائحة أن "البقاء في المنزل هو أفضل طريقة لحماية نفسك والآخرين من الإصابة بالمرض"، كما يحذر من أنه لا يجب عليك السفر إذا كنت مريضا بـ(كوفيد-19) أو إذا كان أحد المرافقين معك مريضا، أو إذا كنت قريبا من شخص يحمل المرض في الأسبوعين الماضيين و اكد على ضرورة الحفاظ على الفنادق لضمان سلامة السائح خلال (كوفيد 19) بتنظيف غرف الضيوف والأماكن العامة، بالإضافة إلى تواجد حواجز زجاجية في المكاتب التي تفصل بين موظفي الفندق والضيوف. وستتوفر أقمعة الوجه والقفازات للموظفين في العديد من الفنادق، وستكون مطهرات اليد ومناديل التطهير أحدث الإضافات إلى الأماكن العامة ومستلزمات العناية الشخصية. على وضع علامات تذكر الضيوف بترك مسافة 6 أقدام بين الناس، سواء في ردهات المصاعد، أو المقاهي، أو أماكن الترفيه، وغيرها . وبينما تقترح بعض الفنادق عدم وجود أكثر من أربعة ضيوف في المصعد على حد هذا العدد على اثنين فقط لكن، ستحرص العديد من الفنادق في بذل جهود كبيرة لضمانة ضيوفها، على أمل أن تعود تلك الثقة المتبادلة بشكل سريع من خلال، خضوع فنادق لبروتوكولات تعقيم ونظافة مكثفة تتماشى مع المعايير التي وضعتها الحكومة.

صرحت أغلبية الفنادق أن سلامة السائح من أولوية الفندق وأنه أمر مهم بالنسبة لها فلا بد من اتباع بروتوكولات صحية وقوانين تتمثل في :

- (1) إحضار منتجات التنظيف الخاصة بك حتى تتمكن من تطهير الغرفة بمجرد وصولك، وتشمل المناطق الرئيسية التي يجب مسحها مفاتيح الضوء ومقابض الأبواب والحنفيات ومقبض المراحيض وجهاز التحكم عن بعد الخاص بالتلفزيون، إلى جانب أي أسطح أفقية.
- (2) التأكد من استخدام المنتجات الصحيحة، مثل أن تكون المناديل التي تستخدمها على يديك هي بالفعل لبشرتك وليست للأسطح الصلبة أو قد لا تكون فعالة.
- (3) إحضار الملاءات والوسائد الخاصة بك لطبقة حماية إضافية، وتأكد من غسلها قبل وبعد إقامتك.
- (4) تجنب القوائم الورقية والقرطاسية و"الميني بار" فهو يوفر المال وكذلك الصحة.
- (5) غسل اليدين بالصابون والماء الدافئ لمدة 20 ثانية على الأقل بمجرد عودتك من الخارج، وتأكد من تذكر دائما ارتداء قناع عند مغادرة غرفتك، واستخدام السلالم للصعود إلى غرفتك في حال أن المصعد كان شاغرا بالنزلاء.

- (6) استخدام خدمة الغرف للحصول على وجبات الطعام بدلا من النزول بالأسفل إلى أماكن مزدحمة، كما تجنب الخدمة على طراز "البوفيه" وإذا كانت لا يتوافر غيرها فكن حريصا على اختيار الطعام والسير بعيدا بدلا من الجلوس على المائدة لأن هذا سيقبل من مقدار الوقت الذي تتواجد فيه حول الآخرين.

• الوكالات السياحية:

تحليل مقابلة مع وكالة الواحة تور:

ان وكالة الواحة تورس تعد فرعا تابعا تأسست في 2013 رقم 370 هي مؤسسة قديمة النشأة تقع ب شارع الصحراوي عبد الهادي ،حي تافنة وهران رقم 14.

بعد اتصالنا مع مدير الوكالة صرح لنا بان وكالة واحة تورس ضمن الوكالات الرائدة في مجال تقديم الخدمات السياحية و الأسفار تهدف الى تحقيق ربح من خلال خدماتها و إمكانياتها في ظل الأوضاع الصحية الحالية فهي تقدم مجموعة من الخدمات سابقا قبل الجائحة تتمثل في:

•بيع تذاكر السفر التابعة لشركات الخطوط الجوية وشركات النقل البحري المتعاقدة معها وفي المقابل تحصل الوكالة على عمولة كنسبة مئوية من جزء من مبيعات الشركات فهي تعتبر كنقطة وصل بين الزبون و شركات الطيران.

•حجز الفنادق .

•تنظيم الرحلات السياحية ورحلات العمرة .

•تقوم ببيع التأشيرة لمختلف الدول .

•إضافة الى قيامها بتسفير برامج سياحية مقدمة لزبائن لعدة دول منها تونس المغرب تركيا دبي ماليزيا

وأروبا كما تقوم الوكالة بمعالجة ملفات طلب .

تقوم وكالة واحة تورس باستراتيجيات تسويقية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي Facebook من خلال تقديم عدة عروض مغرية على شبكة الانترنت ووضح لنا استراتيجيات الاتصال و التسويق و الاشهار السياحي التي تعتمد عليها الوكالة و الخطط ترويجية من اجل جذب السياح منها الإعلان في الجرائد بهدف تعريف الزبون بهذه الوكالة و بالخدمات التي تقدمها الوكالة بحد ذاتها إضافة الى الملتصقات الإشهارية و مطويات تحوي خدمات و نشاطات التي تسمح للجمهور بمعرفة الوكالة ، كما قامت بإنشاء موقع الكتروني يسمح للوكالة بمتابعة علاقتها مع زبائنها من خلال تلقي اقتراحاتهم، شكواهم، احتجاجاتهم و الإجابة عليها. و يتم تسيير هذا العنوان الإلكتروني من طرف مدير الوكالة شخصيا، من أجل تحسيس الزبائن باهتمام الوكالة بانشغالاتهم و كسب ثقتهم و وفائهم للوكالة.

ما تم ملاحظته من هذه الاحصائيات ان عدد السياح ضئيل جدا لسنة 2020 كاملة مقارنة بسنوات الماضية لنشاط الوكالة السياحية كما صرح مسير هذه الوكالة اما تحليلنا لذلك ان بعد تحليل ذلك توصلنا الى ان سبب ذلك يعود لكون الوكالة حديثة النشأة.

أصبحت تعتمد الوكالة على طرق لإقناع السياح بالسياحة الداخلية بالجزائر خاصة بعد غلق النقل الجوي و انعدام السياحة نحو الخارج وذلك من خلال التعريف بالمنتوج السياحي بالجزائر وإنتاج اشربة مضغوطة تحمل صور لمختلف المواقع السياحية و عرضها على الزبائن من أجل إعطاء صورة حسنة و انطباع جيد لدى زبائن الوكالة عن المنتوج السياحي الجزائري بهدف تشجيع السياحة الداخلية. و ذكرنا أهم الصعوبات التي تواجهها الوكالة في عملية الجذب هو انتشار الوباء بكثرة و الالتزام بالحجر الصحي و اللذان يعتبران عاملان اساسيان لضمان راحة السياح إضافة الى رداة الخدمات المقدمة في المرافق السياحية من حيث درجة نوعيتها و قلتها بالمدينة و عدم نزاهة أصحابها و التلاعب بالأسعار مقارنة بنوعية الخدمات المقدمة لزبائن.

يرى مدير الوكالة ان اختلاف الثقافة السياحية بين الافراد ليس من الصعوبات التي تواجهها بالعكس لأن الاختلاف الثقافي هو بحد ذاته تنوع ثقافي يحتاج الى الاكتشاف و التعرف.

و في الأخير من التوقعات و الخطط المستقبلية لنهوض بقطاع السياحي بالجزائر تطوير الخدمات السياحية و مواقع ترفيهية و جمالية من اجل تسويق منتوجاتها و بالنسبة لهم المشكل ليس في الخدمات التي تقدمها الوكالة و انما في ضعف المرافق السياحية.

تحليل مقابلة مع وكالة O.N.E.T :

وكالة الأسفار O.N.E.T هي وكالة قديمة النشأة تأسست في سنة 1992 و هي الوكالة الأم أي الرئيسة مقرها في حي الأمير عبد القادر بوهران .

ان الوكالة هي منشأة سياحية تقوم بتنظيم و تسويق الخدمات السياحية ولها المهام الآتية:
_بيع تذاكر الطيران.

_تنظيم رحلات سياحية خارج الوطن لعدد كبير من الدول مثل تونس ، تركيا ، دبي ، إيطاليا ، إسبانيا ، ماليزيا .

_تنظيم برامج للسياحة الدينية كالحج و العمرة وهذا هو أهم نشاط للوكالة .

_توفر الوكالة لمتعاملين دليلا سياحيا يرافق كل مجموعة أثناء الرحلة كما يمد السواح بمختلف المعلومات التي تخص المنطقة المقصودة من حيث التسمية و النشأة و التاريخ .
تتكفل الوكالة بجميع متطلبات الرحلة من حيث الوثائق و الحجز و التأمينات و الإيواء و متعة الإقامة و وصولا إلى حفظ .

المشاركة في الصالون الوطني للسياحة و التظاهرات المنددة بالثقافة السياحية .

ذكر لنا مدير الوكالة أن الوكالة سابقا قبل زمن كورونا انها كانت تبحث عن بيع أكبر عدد ممكن من التذاكر و السير على نفس البرنامج السالف الذكر دون الإستثمار في هذا القطاع الذي يشكل الإستثمار فيها خطرا على رأس مال الوكالة في حال عزوف الناس عن هذا البرنامج الجديد .
وكالة أونت كغيرها من الوكالات التي تطرقنا لها أصبحت تمارس نشاطها خلال ظهور جائحة كورونا عن طريق شبكة الانترنت وتعنى الترويج على أوسع نطاق وإمكانية إيصال المعلومة وسهولة بثها وإعلانها من خلال انشاء موقع الكتروني على موقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك مما سهل اتخاذ القرار ويفتح أوسع الآفاق أمام حركة السياحة .

إن دخول وكالات السياحة و السفر عالم الأنترنت يمثل تطورا إيجابيا وتحدياً في نفس الوقت من خلال: تطوير أدائهم عن طريق طرح برامجهم على شبكة الانترنت بشكل جميل وجذاب وأكثر إثارة .

-التطوير المستمر والدائم لتحديث المعلومات وعرضها بشكل مثير ضمناً للتعامل معها على أوسع نطاق
_ التوسع في إقامة مواقع خاصة بالمقاصد السياحية على شبكة الانترنت للتعريف بالمنتج السياحي لكل مقصد - _ الاعتماد على الانترنت كأداة توزيع ووسيلة للإعلان والدعاية في عرض كل الخدمات السياحية والفندقية .

- لقد بلغت إحصائيات السنة الماضية 2016 لعدد الزبائن المتجهين للسياحة الخارجية ما يقارب 300 سائح لمختلف الدول منها الأوروبية و العربية لمختلف الأغراض من ضمنها الترفيهية و الدينية ، بينما لم تقم الوكالة ببرمجة الرحلات السياحية خلال فترة كونا على حد تعبير مدير الوكالة ويرجع ذلك على العموم حيث أصبح الاهتمام بالسياحة الداخلية كحل وحيد لنشاط الوكالة السياحية .

تحليل مقابلة مع وكالة تسالا:

وكالة تسالا وكالة سياحة وأسفار تأسست في 2012 مقرها في وسط المدينة بوهرا وهي وكالة رئيسية وليس لديها فروع أخرى .

تقوم الوكالة بعدة خدمات لزيائنها بحيث توفر لهم خدمة الحجز في الفنادق على إختلاف تصنيفاتهم من حيث النجوم ، إضافة إلى بيع تذاكر السفر الجوية و البرية و البحرية ، كما تقوم الوكالة بتأمين السياح و التكفل بجميع الإجراءات الإدارية لإنجاح الرحلة :

- عدد مدير وكالة تسالة البرامج السياحية التي تقدمها وكالته للعملاء فهي تنحصر بين السياحة الدينية أي العمرة و الحج ، و الحمامات المعدنية داخل البلد ، و الرحلات الخارجية المنظمة الفردية و الجماعية على مدار السنة.

-تتبع الوكالة مجموعة من العمليات الاتصالية وهي منحصرة أساسا في التسويق الإلكتروني لخدمات الوكالة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي و العنوان الإلكتروني الخاص بالوكالة إضافة إلى الاتصال اللفزي للزبون مع الأفراد و ذلك نتيجة الخدمات الجيدة في ضل المنافسة الحادة من الوكالات السياحية الأخرى.

إن و جود فرق كبير في إحصائيات السنة 2016م للعدد الإجمالي للسياح مقارنة بسنة 2020 م ومن السبل التي رآها مدير الوكالة لتحسين القطاع السياحي هو فتح الآفاق نحو استثمار الخواص و غرس الثقافة السياحية خصوصا مع التطور التكنولوجي الذي يعرفه العالم اليوم و تقليص الإجراءات و تكوين و تأهيل اليد العاملة ثم تحسين صورة المنطقة عند المتعاملين الاجانب و الترويج لها بثتى الوسائل و الاهتمام بالمرافق السياحية بالمنطقة فالاتصال الجيد هو أساس نجاح القطاع السياحي .

تحليل مقابلة مع وكالة مرحبا:

وكالة مرحبا تأسست عام 2016 م حي الياسمين، تقوم الوكالة بعدة خدمات لزيائنها بحيث توفر لهم مايلى -تنظيم رحلات سياحية خارجية وداخلية الى الحمامات المعدنية والى المزارات الاثرية داخل الجزائر حيث تتكفل الوكالة بجميع متطلبات الرحلة من حيث الوثائق و الحجز و التأمينات و الإيواء و متعة الإعاشة وصولا إلى حفظ.

إضافة الى توفير مرشد سياحي في كل الرحلات السياحية تقوم وكالة مرحبا ببرامج سياحية مسطرة لزيائنها منظمة الى الحمامات المعدنية كحمام بوغرارة و حمام الشيغر و رحلات الى المزارات القديمة الاثرية التي خلفتها الدولة

العثمانية وتكون هذه الرحلات مجهزة من حيث المبيت و الطعام و وسيلة النقل.

_وكالة مرحبا محدودة الخدمات تكثفي بالاعمال التي تقدمها لزيائنها ولا تستثمر في القطاع السياحي .

حيث تعتمد الوكالة على استراتيجيات اتصالية تسويقية من اجل جذب السياح اليها وذلك من خلال خطط متبعة و مدروسة كالإشهار في الإذاعة وإنجاز دعائم اشهارية و إعلامية أخرى كتصميم كتيبات صغيرة و مطويات لتعريف بالخدمات و النشاطات التي تقدمها لزيائنها .

لقد بلغت احصائيات السنة الماضية 2016 على موقع الفاييبوك 135 متابع حيث تمتلك الوكالة موقعا على شبكة مواقع التواصل الاجتماعي تضع فيها كل المعلومات المتعلقة بها نجد رقم الهاتف والموقع الخاص بها في المدينة.

في الأخير أفاق وتوقعات الوكالة من أجل النهوض بالقطاع السياحي وهي توفير رؤوس أموال الا ان الجائحة لم تسمح لها بذلك مما أدى بها الوضع الى الغلق لما تسببت به جائحة كورونا من مشاكل اقتصادية.

نتائج المقابلة:

شكلت الموجة الثالثة لفيروس كورونا، وما رافقها من إجراءات حجر صحي مشددة، بالنسبة لعمال قطاع السياحة، فبعد أن كانوا يعلقون آمالا كبيرة على النشاط في موسم الاصطياف، وفتح المجال الجوي، وجدوا أنفسهم في نقطة الصفر مجددا وقبعوا في بطالة مدقعة اضطرتهم إلى غلق أبواب وكالاتهم من جديد بشكل تام.

حيث إنّ جميع الوكالات التي تم اجراء معهم مقابلة اصبحوا يعانون نتائج وضع صحي عام تعاني منه منذ عام ونصف تقريبا وهي المدة التي قضتها الوكالة بدون عمل اثناء ازمة كورونا كما قال مدير احد الوكالة السياحية: الحمد لله على نعمة الصحة وحفظ النفس أولى من أي أرباح أو مداخيل فلا أحد يستطيع العمل في مناخ موبوء لابد من الانتظار إلى غاية زوال فيروس كورونا وبعدها نعيد ترتيب أولوياتنا.

كما أضاف المتحدث: "إذا كنا نحن القدماء في المهنة لم نعد نستطيع المقاومة فما بالك بالشباب الجدد الذين اختاروا الاستثمار في السياحة وتأسيس وكالاتهم الخاصة في إطار مشاريع أونساج أو الاقتراض، مشيرا إلى تحصل الكثير على اعتمادات في الفترة الأخيرة غير أنها بقيت مجمدة."

فانّ الوكالات السياحية التي يزيد عددها عن 4 آلاف وكالة توفر مداخيل لأزيد من 30 ألف شخص، ناهيك عن مناصب العمل غير المباشرة في قطاعات الفنادق والإطعام والصناعات التقليدية.. كل هؤلاء تأثروا بتجميد النشاط، وغادروا نحو مجالات أخرى، وهذا ما يعتبر تهديدا حقيقيا لقطاع السياحة الذي هجرته اليد العاملة المحترفة، مشيرا إلى أن تكوين أشخاص جدد في المجال يتطلب على الأقل 3 سنوات ناهيك عن الخبرة الميدانية التي سيحتاجونها للتمكن في قطاعهم.

و من المؤسف تخلي وزارة السياحة والسلطات الوصية عن الوكالات السياحية، حيث تركتهم يواجهون مصيرهم لوحدهم، فرغم الاجتماعات المتكررة مع الوزراء المتعاقبين على القطاع في غضون الأزمة الصحية ورغم الوعود المقدمة إلا أنه لا شيء ملموسا على أرض الواقع، مشيرا إلى أنهم لم يتلقوا أي إعفاءات ضريبية أو شبه ضريبية أو الاشتراكات في صناديق التأمين الاجتماعية.

13- النشاط بحاجة إلى إعادة الاعتبار :

في سياق آخر نظرا للمشاكل التي يتخبط فيها القطاع والعراقيل التي حالت دون تطويره، اعتبر المدير أن أداء النشاط السياحي ضعيف وبعيد عن التطلعات، كما أنه لا يعكس المقومات التي تزخر بها البلاد، معتبرا تأثير الذهنيات على السياحة الجزائرية أسباب غير مبررة وإنما يتطلب الأمر تغيير السياسات ووضع قرارات صائبة من شأنها أن تساهم في النهوض بقطاع السياحة.

أشار إلى أهمية إعادة الاعتبار لمكانة السياحة الحقيقية من خلال دعم رجال الميدان الذين يبذلون مجهودات كبيرة لتطوير النشاط السياحي والترويج للوجهة الداخلية، بالإضافة إلى ضرورة تفعيل المجلس الأعلى للسياحة وإيجاد حلول لبعض المشاكل التي أعاققت بعث السياحة المحلية، من خلال تسهيلات في الحصول على التأشيرة بالنسبة للسياح الأجانب، نظر الصعوبات التي يتلقونها.

وفيما يخص ترويج أغلبية وكالات السياحة للجهات الخارجية على حساب الداخلية، أجاب المدير أن الطلب يفوق العرض، خاصة وأن العائلات الجزائرية باتت تفضل المقاصد والوجهات السياحية الأجنبية، كون العرض السياحي بالجزائر غير تنافسي ولا يتماشى مع رغباتهم نظرا لارتفاع أسعار الخدمات السياحية وسعر الغرف في الفنادق الذي لا يتغير في مختلف الفصول، زيادة على ضعف جودة الخدمات السياحية وقال محدثنا إن 20 ٪ من الوكالات السياحية مختصة في الترويج للسياحة الداخلية ولكن المنتج السياحي موجه للسياح الأجانب باعتبارهم يميلون لاكتشاف مقاصد سياحية جديدة، في حين أن الجزائريين غير متعددين على السياحة الاستجوابية.

أضاف في ذات السياق، قائلا: «ننتظر ردة فعل جديّة من قبل السلطات العمومية لإعادة بعث السياحة والمحافظة على اليد العاملة خاصة في هذا الظرف الصعب الذي لا يخص الجزائر فقط وإنما أزمة تهدد مختلف دول العالم، ولكن إذا تم مقارنة الوضع مع بلدان شمال إفريقيا خاصة تونس والمغرب نجد أنها تعمل على توفير الظروف الملائمة وإيجاد حلول لعدم خسارة اليد العاملة».

14- مساهمة السياحة في تجاوز أثر فيروس كورونا:

يمكن استخدام السياحة كسبيل للتغلب على الأثر السلبي لانتشار مرض كوفيد - 19 ، كما يمكن للسياحة أن تعزز التضامن والثقة، وهما عنصران حاسمان في تعزيز التعاون العالمي الذي يعد احتياجا هاما للغاية في الوقت الحالي وحذر بحث سابق أجرته الذراع السياحية للأمم المتحدة من أن هناك حوالي 120 مليون وظيفة في قطاع السياحة قد تكون معرضة للخطر. و بالتالي فإن السفر متراجع، والخوف متزايد، والمستقبل غامض. ورغم هذا لا تزال العديد من دول العالم تفرض قيودا على السفر، في محاولات لوقف انتشار فيروس كورونا.

أي يمكن اعتبار أزمة كورونا الحالية من أسوأ الأزمات التي واجهتها صناعة السياحة العالمية منذ الحرب العالمية الثانية، كما أن السياحة والسفر هما الضحية الرئيسية لفيروس كورونا الذي أصبح وباء أصاب العالم بالشلل.

إلا أن قطاع السياحة يحظى بـ "قدرة تكيف عالية ستساعده على تخطي أزمة فيروس كورونا المستجد، رغم أنه لم يشهد سابقاً أزمات بهذا الحجم، لأن السياحة تمكنت دوماً من التعافي، لأن الفاعلين في القطاع متكيفون مع الأزمات، سواء كانت اقتصادية، دبلوماسية، اجتماعية أو صحية⁵².

15-اقتراحات وتوصيات تهتم بتطوير المجال السياحي لإنعاش القطاع منذ الازمة:

يعاني قطاع السياحة حالياً حالة من الشلل التام. وعلى الرغم من جهود واضعي السياسات حول العالم للتخفيف من الأثر الاقتصادي لجائحة فيروس كورونا المُستجد (COVID-19)، فإن قطاع السياحة لن يتمكن من بدء التعافي إلا بعد أن تتم السيطرة على حالة الطوارئ الطبية ورفع قرارات حظر السفر بصورة آمنة. وكلما طال أمد هذه الأزمة الصحية، تزايدت صعوبة استمرار الشركات وقدرتها على البقاء، لاسيما الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم التي تشكل نسبة كبيرة من قطاع السياحة، وتزايدت تبعاً لذلك أعداد العمّال المُتضررين. فمن أجل بناء اقتصاد سياحي قوي يتطلب الاعتماد على عدة نقاط وركائز من أهمها:

- اكتساب مهارة تسييرية في حال انتشار الأزمات المفاجئة بما يحقق استقرار القطاع السياحي رغم صعوبة الأمر إلا أن التسيير والتخطيط الاستراتيجي الجيد يقابله مردود جيد.
- تعيين المواقع الرسمية التي لها علاقة بالسياحة كل فترة مع التعريف بالمقومات والانجازات الجديدة بما يتماشى متطلبات الأفراد وتوفير المعلومات الضرورية عن أماكن الترفيه والأماكن الأثرية والتاريخية... الخ.
- إنشاء متنزهات ضخمة وحديثة بأحدث الوسائل والألعاب العصرية الآمنة وإنشاء فنادق و مطاعم فخمة بمقاييس عالمية مع تطوير الهيكل العمراني بما يحقق متعة المشاهدة وتجسيد مشاريع الطرق السريعة والعديدة.
- العمل على توفير الأمان و تحسيس المواطن الجزائري بروح المسؤولية اتجاه البلد واتجاه السواح .. الخ

⁵²تقارير منظمة الصحة العالمية (2021)

- استغلال الشواطئ بصورة تستقطب السياح على عكس الواقع مع توفير أجواء مريحة للسياح وخلق أماكن مريحة و ترفيهية آمنة وعصرية، مع توفير باقة متنوعة من الفعاليات والأنشطة التي تلبي احتياجات جميع الفئات العمرية.
- تجنب التجسيد الروتيني بألوان روتينية مع اعتماد خطط تسويقية سياحية قوية بواسطة وكالات السياحة والأسفار ومنح بعض الإعفاءات جراء جائحة كورونا، مع ضرورة النظر في التكاليف المرتفعة قبل وبعد الجائحة.
- تخفيف أعباء الضريبة وذلك من خلال تأجيل أو تخفيض مدفوعات ضريبة الدخل وضريبة العقارات غير السكنية وضريبة القيمة المضافة وغيرها من الرسوم المستحقة على الشركات، بما في ذلك تأجيل سداد الضريبة المستقطعة من المنبع، ومنح إجازات مرضية مدفوعة الأجر لتخفيف أعباء العاملين بأجور مخفضة .
- دعم مكافحة التلوث أي توفير الدعم المالي أو الإمدادات إلى الشركات لمساعدتها في تغطية تكاليف السيطرة الفعلية على تأثيرات الفيروس، مثل خدمات التنظيف الشامل ..
- توفير السيولة تقديم المنح والتمويل أو رأس المال البديل لأكثر المنشآت الصغيرة والمتوسطة عرضة للخطر، إلى جانب تقديم التسهيلات الائتمانية ورأس المال العامل.
- تخفيض الديون: تعمل البنوك على تخفيف أعباء الرهون العقارية وتأجيل سداد أقساط القروض.
- إعادة توزيع الأصول: تشهد الجهات السياحية فرصاً لإعادة توزيع العاملين لديها أو أصولها السياحية من أجل دعم برنامج الصحة العامة، مثل إعادة تدريب فريق الضيافة الجوية لتقديم الدعم في منشآت الفحص أو استخدام الفنادق كمنشآت للرعاية الصحية للمرضى الذين يعانون من مخاطر صحية خفيفة⁵³

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا التطبيقية التي تخص النهوض بالقطاع السياحي بمدينة وهران، حاولنا إعطاء صورة واقعية عن مدى مساهمة قطاع الخدمات الفندقية ووكالة السياحة و الأسفار في الترويج السياحي الذي يساهم بقوة كبيرة في الجاذبية السياحية بالمدينة، وهذا ما قمنا بتقديم اقتراحات الذي تمتاز بمجموعة من النقاط الإيجابية، و التي بدورها تستجيب لكافة النقائص التي استخرجناها من الدراسة التحليلية اثناء فترة الجائحة لمدينة وهران، إضافة إلى اقتراح مجموعة من التوصيات التي من أجلها يمكن أن تلبى مختلف متطلبات السياح خاصة تلك التي تتعلق بالخدمات السياحية للمدينة، وكذلك مساهمتها القوية في التوافد المستقبلي الذي ستعرفه المدينة بالاستفادة من مختلف المقومات السياحية التي تطرقنا إليها في الدراسة التحليلية المسبقة

خلاصة عامة

خلاصة عامة:

تعتبر الخدمات السياحية من أهم الخدمات الحيوية على المستوى الوطني وكذا العالمي، وهي تعد ضمن النشاطات التكميلية للمجال السياحي، حيث تكمل إحداها الأخرى، ويؤدي غياب أو تراجع إحداها إلى تراجع نشاط القطاعات الأخرى، كما تعتبر النشاطات الفندقية والسياحية من النشاطات القديمة، فنتيجة الزيادة المطردة في الحركة السياحية أصبح الطلب على القطاع السياحي حتميا لمواجهة هذه الزيادة، خاصة في ظل تطور سبل العيش وازدهار رغد الحياة و خاصة في بعض بلدان العالم، والتي ترتبط برفاهية وثقافة البلد، كما يعد من أهم مصادر الدخل الوطني و الذي يندرج ضمن الصناعات الراقية ومصدرا لا ينفذ للثروة، حيث تستغل حكومات الدول السياحية التي أدركت أهمية هذا القطاع الحيوي في دعم برامجها التنموية وخطتها الاستراتيجية.

و مدينة وهران من بين المدن الجزائرية التي تمتاز بمجموعة المؤهلات السياحية التي من أجلها تستقطب الكثير من السياح، في حين وفي إطار الدراسة التي قمنا بها في موضوعنا المتمثل حول الخدمات السياحية في الترويج السياحي توصلنا إلى أن مدينة وهران عامة تعاني من الكثير من المشاكل التي تخدم المجال السياحي خاصة تلك التي تتعلق بالقطاع الفندقي، هذا ما أدى إلى زيادة الهوة بين مختلف قطاعات المجال السياحي بالمدينة، وكذا المساهمة في تناقص جاذبية القطاع الفندقي والإمام الكامل لظاهرة كراء الشقق من طرف السكان المحليين نتيجة الطلب المستمر للسياح الوافدين عليها وبناء على ما خلف فيروس كوفيد-19 من أعداد كبيرة من الضحايا وعشرات الملايين من الإصابات المؤكدة، تم تصنيفه كوباء او جائحة من طرف المنظمة العالمية للصحة يوم 11 مارس 2020، ونتيجة لانتشاره الكبير على مستوى غالبية بلدان العالم، اتخذت جل الحكومات تدابير احترازية او وقائية تتدرج من الحجر الكلي إلى الجزئي إلى حزمة من الإجراءات والتدابير التي توفق بين الوقاية من جهة والحفاظ على الحد الأدنى من مصالح مواطنيها. الأمر الذي نتج عنه شلل شبه تام على مستوى دولي شمل جل قطاعات الحياة بما فيها قطاع السياحة الذي بدوره يمثل سندا للعديد من القطاعات التي تمس الحياة اليومية للبشر فقد كان لانتشار فيروس كوفيد-19 اثر كبير على الحياة بما في ذلك تأثيره على الخدمات السياحية و التي شهدت ركودا و خسائر نتيجة فرض الدولة حظرا كاملا و تعليق السفر السياحي و تأشيرات العمل و الهجرة الى اجل غير مسمى.

المراجع

قائمة المراجع والمصادر

الكتب:

- لأسدي، سلام جعفر، 2014 "البيئة و التنمية السياحية" ، دار الأيام للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ص139.
- الحريري محمد مرسي(1999) (: جغرافية السياحة ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، مصر، ص18 .
- أحمد ماهر عبد السلام أبو قحف، المرجع السابق، ص. 17.
- أحمد ماهر عيد السلام أبو قحف، محاضرات في صناعة السياحة في مصر، المكتب العربي الحديث، مصر، 1992، ص. 67.
- أسيا محمد إمام الأنصاري، إبراهيم خالد عواد: "إدارة المنشآت السياحية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2002، ص.32.
- بولعسل سعاد، دور القطاع الفندقي في الترويج السياحة حالة مدينة جيجل ، مذكرة لنيل شهادة لماجستير في لتسيير لتقنيات الحضرية جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي 2016-2017، ص32
- بيل زعل الحوامدة، د. موفق عدنان الحميري2006، الجغرافية السياحية في القرن الحادي والعشرون، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن – عمان ص. 130.
- د. محمد الصيرفي، تخطيط وتنظيم الفنادق، دار الفكر الجامعي، للنشر، مصر، 2007، ص11..
- حسين عطير و آخرون، إدارة المنشآت السياحية، 2002مرجع سابق، ص22.
- أ.د. محمد الصيرفي، تخطيط و تنظيم الفنادق، 2007مرجع سابق، ص1..
- دليلة كوجه، نسرين فاضل، دور الصناعات الفندقية في دعم وتطوير القطاع السياحي، شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص تسيير واقتصاد سياحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2012/ 2013، ص. 51.
- أساسيات الجغرافيا السياحية، الأكاديميون للنشر 2016رضا محمد السيد، محمد مرسي ، ص20.والتوزيع، عمان، الأردن.

- زيد منير سلمان، مرجع سابق ص 108-109
- ساسيات الجغرافيا السياحية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص رضا محمد السيد، محمد مرسي، 2016.
- سليم محمد خنفر وعلاء حسين السرابي، صناعة الفنادق إدارة ومفاهيم، الطبعة 1 . عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2011، ص54.
- صالح موهوب، تشخيص واقع السياحة في الجزائر واقتراح سبل تطويرها، شهادة الماجستير في فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص. 44 - ص. 45.
- صحراوي محمد تاج دين، د. السبتي وسيلة، السياحة في الجزائر بين الواقع والمأمول , مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني ديسمبر، 3039 ص¹.
- عبد الكريم حافظ ، الإدارة الفندقية و السياحة للطبعة الأولى دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن – عمان 2010ص20
- عثمان محمد غنيم، التخطيط السياحي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص. 22.
- عصام حسن السعيد، التسويق والترويج السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص. 144.
- علي فلاح الزعبي، التسويق السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ، ص. 86.
- علي فلاح الزعبي، التسويق السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص. 103.
- ماهر عبد الخالق السيسي، صناعة السياحة الأساسيات والمبادئ، مطابع الولاء الحديثة، مصر، 2003، ص. 39.
- ماهر عبد الخالق السيسي ، المرجع السابق : ص 140
- ماهر عبد العزيز توفيق، مبادئ إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص. 54.
- ماهر عبد العزيز توفيق، 1997 صناعة السياحة، دار هزان للنشر والتوزيع ، ص. 22.

- مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية (فيروس كورونا(كوفيد-19) وأثره على قطاع السياحة والأسفار – السياحة الدولية.
- محمد الصيرفي، 2007، التخطيط السياحي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ص. 24.
- محمد الصيرفي، تخطيط وتنظيم الفنادق. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007، ص 18
- المنظمة العالمية للسياحة OMT.
- هالة الرفاعي: التأثيرات الاجتماعية والثقافية على السياحة، مصر- 1998، ص. 223.
- هويدي عبد الجليل، العلاقة التفاعلية بين السياحة البيئية والتنمية المستدامة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، 2014، ص. 211.
- يسرى دعبس، السياحة والبيئة، 2007، شركة الجلال للطباعة، العامرية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، ص. 13.
- يسرى دعبس، مرجع سابق، ص 397.

المذكرات:

- مذكرة تشخيص تأثير فيروس كوفيد 21 على تسويق السياحة في العالم
- مذكرة تخرج إشكالية تهمين التراث الثقافي في تنمية السياحة المحلية في مدينة وهران .
- أطروحة الحصول على الدكتوراه اسهام السياحة الساحلية و الداخلية في تنمية الإقليم الشمالي الغربي بالجزائر "دراسة حالتي تلمسان و سيدي بلعباس" للسيد سكوم سفيان
- المجلات والمقالات
- مجلة السياحة الداخلية.
- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية لمدينة وهران
- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية
- مجلة السياحة بوهران
- مديرية السياحة و الصناعة التقليدية بوهران .
- الدليل الإحصائي لسنة 2015 منو جرافيا لولاية وهران
- تقارير منظمة الصحة العالمية (2021)
- المواقع الالكترونية:

[article_en_Www.asjp.cerist.dz](http://www.asjp.cerist.dz/article_en)

www.mufahras.com/الخدمات-السياحية

الموقع الالكتروني لمجلة السياحة بوهران .

بالفرنسية:

Andre Siegfried H., (1975) les Aspects du XX siècle. Paris. p36

Wackermann G., 2008. Encyclopédie Universalis électronique(Tourisme),

p8

2 les etudes de la documentation Francaise, 1992 « Tourisme un

.phénomène Economique », Paris, p1¹

Jean Michel Hoerner : "Géographie de l'industrie touristique", Elipses, ¹

Edition Marketing- 1997, P. 40.

Journal of Economic Growth and Entrepreneurship Vol. 4, No. 3, 121-136 (2021)¹



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن احمد

كلية علوم الأرض و الكون

قسم الجغرافيا و التهيئة العمرانية

تخصص مدن ديناميكية مجالية و تسيير

الملاحق

أسئلة المقابلة " الفندقية ":

- ✓ هل الموقع الذي يمتاز به الفندق ملائم على حساب اختيار السائح؟
- ✓ ما هو التصنيف الذي يمتاز به هذا الفندق؟
- ✓ هل تعتقد بان السعر هو العامل الرئيسي لتوجه السياح الى كراء الشقق ام عوامل اخرى؟
- ✓ فيما يخص السعر : هل هناك فرق واضح في قيمة السعر بين فصل الصيف و مختلف الفصول الاخرى ،ام هي قيمة ثابتة في كل الاحوال؟
- ✓ هل يتوفر الفندق على موقف للسيارات؟
- ✓ هل هناك حرص على التحسين المستمر على مستوى الخدمات المقدمة؟
- ✓ هل هذا الفندق يحرص على التنوع في الخدمات؟
- ✓ هل هذا الفندق يلبي جميع متطلبات السياح؟
- ✓ هل يطمح المدير بترقية الفندق؟
- ✓ هل مختلف الانشطة التي تمارس في الطابق الارضي لا تحدث أي اشكال بالنسبة للسائح ،وهل المسؤول راض عنها ،ام لها تاثير ايجابي؟
- ✓ فيما يخص اقامة مختلف حفلات الاعراس بالفندق ماهو الراي الشخصي حول ذلك ،وكيف يكون تاثيره على السياح المقيمين بالفندق؟
- ✓ هل يطمح مدير الفندق في التغيير على مستوى البيئة الخارجية للفندق ، وكيف تكون هذه الطموحات؟
- ✓ هل يوجد لدى الفندق عوائق في تحسين الواجهة الحضرية له؟
- ✓ كيف يمكن خلق تنمية سياحية مستدامة على مستوى الفندق؟
- ✓ ما هي العلاقة التي تربط المجال السياحي بالقطاع الفندقية؟
- ✓ بالنسبة لشبكة الطرق : هل هي ملائمة مع تموقع هذا الفندق؟
- ✓ هل يوجد الامن داخل الفندق؟

أسئلة المقابلة مع وكالات السياحة:

- ✓ متى تأسست الوكالة السياحية؟
- ✓ موقع الوكالة السياحية؟
- ✓ ماهي الخدمات السياحية التي تقدمها الوكالة؟
- ✓ كيف استطاعت الوكالة تسيير اجور العمال في ظروف الوباء وهل تم تخفيف الضرر على الوكالة؟
- ✓ ماهي الخدمات السياحية التي اعتمدها الوكالة خلال الغلق بسبب ازمة كورونا؟
- ✓ كم المدة التي قضتها الوكالة بدون عمل اثناء ازمة كورونا؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران 2 كلية علوم الأرض والكون

استمارة تحقيق ميداني

1-الجنس

ذكر

أنثى

/

2-العمر:

اقل من 20 سنة / من 20 سنة الى 29 سنة / من 30 الى 39 سنة /

من 40 الى 49 سنة / من 50 سنة فاكتر

3-المهنة:

رجل الاعمال

اعمال حرة

اطار سامي

موظف

طالب

أخرى

4-الدخل :

أقل من 15000 / من 15000 الى 30000 / من 30000 الى 50000 / أكثر من 50000

5-الجنسية:

جزائرية / أجنبية

القسم الثاني: موقف السائح من السياحة في ولاية وهران:

1- هل سبق لك وأن قمت بزيارة مدينة وهران من قبل؟

نعم / لا

2- ما هو الشيء الذي أعجبت به بولاية وهران؟

المطاعم / الفنادق / البحر / الغابات / أخرى

3- ما هو الموسم الأكثر نشاطا في ولاية وهران؟

الخريف / الشتاء / الربيع / الصيف

القسم الثالث: المعايير المتبعة في اختيار الفندق :

1- كم دامت مدة إقامتك بالفندق في حالة الإجابة بنعم؟

أقل من يومين / من يومين الى أسبوع / أكثر من أسبوع

2_ كيف تم اختيارك لهذا الفندق؟

الانترنت / الإعلان / الوكالات السياحية / الكلمة المسموعة / أخرى

3_ مع من قضيت وقت إقامتك بالفندق؟

بمفردك / مع العائلة / مع الأصدقاء

4_ ما الهدف من الإقامة في الفندق؟

السياحة / الدراسة / تكليف بمهمة / الصحة / أخرى

5_ هل تهتم للهدوء عند اختيار الفندق؟

مهم كثير / مهم / أقل أهمية / لا أهتم

6_ هل تهتم للقرب عند اختيارك للفندق؟

مهم كثير / مهم / أقل أهمية / لا أهتم

7_ هل تهتم للسعر عند اختيار الفندق؟

مهم كثير / مهم / أقل أهمية / لا أهتم

8_ هل تهتم لنوعية الخدمات عند اختيار الفندق؟

مهم كثير / مهم / أقل أهمية / لا أهتم

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

9_ هل تهتم للنظر إلى الساحل عند اختيار الفندق؟

مهم كثير / مهم / أقل أهمية / لا أهتم

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

القسم الرابع: قياس درجة رضا النزيل:

1_ هل أنت راضي بالاستقبال؟

راضي جدا / راضي / راضي الى درجة ما / غير راضي

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

2_ هل أنت راضي بسعر الإيواء؟

راضي جدا / راضي / راضي الى درجة ما / غير راضي

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3- هل أنت راضي بنظافة الفندق؟

راضي جدا / راضي / راضي الى درجة ما / غير راضي

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4- هل أنت راضي بالأثاث والأجهزة الموجودة في الفندق؟

راضي جدا / راضي / راضي الى درجة ما / غير راضي

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

5- هل أنت راضي بالأنشطة الموجودة في الفندق؟

راضي جدا / راضي / راضي الى درجة ما / غير راضي

--	--	--	--

6_ هل تفكر في إعادة زيارة الفندق؟

نعم / لا

--	--

إذا كانت الإجابة لا، فما هي الأسباب التي تجعلك لا تفكر في زيارة الفندق من جديد؟

البعد / نقص الأنشطة / اهمال النظافة / أخرى

--	--	--	--

7_ هل أنت راضي عن النقل؟

راضي / قليل الرضا / غير راضي / كثير الرضا

--	--	--	--

8- هل أنت راضي عن الوضع الأمني؟

راضي / قليل الرضا / غير راضي / كثير الرضا

--	--	--	--

الفهرس العام

- 1-مقدمة عامة.....1
- 2-الاشكالية.....2
- 3-اهداف الدراسة.....3
- 4-أهمية الدراسة.....4
- 5-المنهج المتبع في الدراسة.....5
- 6-خطة البحث.....7
- 7-صعوبات البحث.....8

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للسياحة و تحديد منطقة الدراسة

- 1-السياحة.....11
- 1-1-نشأتها و تطورها.....11
- 2-أسباب نشأتها.....12
- 3-مفاهيمها.....12
- 1-3-الظاهرة السياحية.....13
- 2-3-تعريف السياحة.....13
- 3-3-مفهوم التنمية السياحية.....13
- 4-3-الجدب السياحي.....14
- 5-3-مقومات الجذب السياحي.....14
- 6-3-مفهوم الإقتصاد السياحي.....14
- 7-3-تعريف الزائر.....15
- 8-3-السائح.....15
- 9-3-مفهوم سلوك السائح.....15
- 4-أنواع السياحة.....15
- 1-4-تقسيم السياحة وفق لمعيار المنطقة الجغرافية.....16
- 2-4-حسب الغرض من السياحة.....16
- 3-4-حسب مدة الإقامة.....17
- 4-4-تقسيم السياحة وفقا للعدد.....17
- 5-4-تقسيم السياحة وفقا للعمر.....17

18.....	6-4-تقسيم السياحة وفقا لمدة الإقامة
18.....	7-4-تقسيم السياحة وفقا للجنسية
19.....	8-4-تقسيم السياحة وفقا لطبيعة و نمط المكان المراد زيارته
20.....	5-مكونات السياحة
21.....	6-خصائص السياحة
21.....	7-أهمية السياحة
23.....	8-أثار السياحة
24.....	9-معيقات السياحة
24.....	10-فيروس كوفيد 19
24.....	10-1-مفهوم كوفيد 19
25.....	10-2-أعراض الإصابة لفيروس كوفيد 19 و إحتياطات الوقاية منه
25.....	10-3-تداعيات و أسباب انتشار فيروس كوفيد 19
26.....	10-4-أسباب ظهور فيروس كورونا (كوفيد 19)
26.....	10-5-تداعيات تفشي فيروس كورونا (كوفيد 19)
28.....	11-مفهوم الجائحة
28.....	12-الإطار العام لمدينة وهران
28.....	12-1-الدراسة الطبيعية لمدينة وهران
28.....	12-2-دور الموقع و الموضع في تنمية مدينة وهران
28.....	13-عوامل الجذب السياحي في مدينة وهران
28.....	13-1-الموقع الإستراتيجي لمدينة وهران
29.....	13-2-المناخ
31.....	13-3-التضاريس
31.....	13-4-الجبال و السهول
32.....	13-5-إمتداد الساحل
32.....	14-أهم أنواع السياحة في الولاية
32.....	14-1-السياحة الشاطئية
38.....	خلاصة الفصل

للفصل الثاني: دراسة وضعية الخدمات السياحية قبل تفشي جائحة كورونا المستجد بمدينة

وهران

- 1- مفهوم الخدمة.....38
- 2- مفهوم الخدمات السياحية.....38
- 3- محتوى الخدمات السياحية.....38
- 4- الهياكل السياحية لمدينة وهران.....39
- 4-1- الهياكل الإيوائية.....39
- 4-2- الهياكل الفندقية.....39
- 4-3- مفهوم و تصنيف الفنادق.....40
- 4-4- أهداف إنشاء القطاع الفندقي.....41
- 5- أنواع الفنادق -تصنيفاتها-.....41
- 6- المؤسسات الإيوائية الفندقية لمدينة وهران.....43
- 7- الحضيرة الفندقية لولاية وهران 2016.....47
- 8- تطور الطاقة الإيوائية حسب أهم الجهات السياحية.....48
- 9- خصائص الخدمات السياحية الفندقية.....48
- 10- الأهمية الاجتماعية للخدمات السياحية الفندقية.....50
- 11- وكالات السياحة و السفر.....51
- 12- هياكل أخرى للسياحة بمدينة وهران.....57
- 12-1- هياكل الإطعام.....57
- 12-2- الهياكل الثقافية لمدينة وهران.....62
- 13- الأماكن الأكثر جدبا لسياح في مدينة وهران.....64
- 14- هياكل التسلية.....65
- 15- هياكل الرياضية و الترفيه.....65
- 16- الفضاءات العمومية.....65
- 17- الساحات العمومية.....66
- 18- هياكل شبكة الطرق.....68
- 71- خلاصة الفصل.....**

الفصل الثالث: اثر انتشار جائحة كورونا على الخدمات السياحية بوهران.1

- 1 تفشي فيروس كورونا وتأثيره على الخدمات السياحية.....72
- 2 أثر وباء كورونا على سوق العمل في قطاع السياحة بالجزائر.....72
- 3- خصائص الاجتماعية والاقتصادية للسياح و الزوار بمدينة وهران73
- 3-1- توزيع السياح حسب الجنس بمدينة وهران: هيمنة واضحة لذكور.....73
- 3-2- توزيع السياح حسب الفئات العمرية في مدينة وهران74
- 3-3- توزيع السياح حسب الفئات المهنية بمدينة وهران75
- 3-4- النفقات الخاصة بالسياح والزوار بوهران.....76
- 3-5- الاصل الجغرافي للسياح (الجنسية) بمدينة وهران.....77
- 3-6 أشكال مرافقة السياح اتجاه مدينة وهران.....77
- 3-7- الأسباب التي أدت الى اختيار مدينة وهران كوجهة سياحي.....78
- 3-8- المعايير المعتمد عليها من طرف السياح لاختيار مكان الإقامة.....79
- 3-9- أهمية قرب الفندق لسياح مدينة وهران.....80
- 3-10- اهتمام السائح بمبالغ النفقات عند اختيار الفندق.....81
- 3-11- مدى رضا السائح بالوضع الأمني.....82
- 3-12- آراء السياح حول خدمات النقل بمدينة وهران.....83
- 3-13- مدى تردد الزيارات على مدينة وهران.....84
- 3-14- العودة للسياحة بمدينة وهران من طرف السياح.....85
- 3-15- رأي السياح حول أنشطة الفندق.....86
- 3-16- رأي السياح حول أثاث و أجهزة الفندق.....87
- 3-17- رأي السائح حول نظافة الفندق.....88
- 3-18- غرض سياح مدينة وهران من الإقامة في الفندق.....88
- 3-19- جل السياح سيقومون بإعادة زيارة مدينة وهران.....89
- 3-20- رأي السائح حول تسعيرة الايواء.....92
- 3-21- رأي السياح حول خدمة الاستقبال بالفندق.....92
- 3-22- رأي السياح حول الواجهة الساحلية من عدمها.....93
- 3-23- آراء السياح حول مدى اهمية الخدمات المقدمة بالفندق.....94
- 3-24- طرق اختيار الفندق.....95

96.....	25-3مدة اقامة السائح بالفندق.
97.....	3-26 السياحة الموسمية.....
98.....	3-27 تردد سياح مدينة وهران على مختلف الخدمات السياحية.....
111.....	4-تأثير جائحة كورونا على الخدمات الفندقية بمدينة وهران.....
112.....	5-منحة التضامن خلال ازمة الوباء للعامل.....
112.....	6-عمليات مراقبة و تفتيش حفاظا على الصحة.....
112.....	7-توافد سياح مدينة وهران من 2016 الى غاية 2020.....
113.....	8-عدد الوافدين خلال اشهر من 2020.....
116.....	9-التأثير على التشغيل.....
117.....	10-تأثير جائحة كورونا على نشاط الوكالات السياحية بمدينة وهران.....
117.....	11-وكالات تغلق ابوابها نهائيا.....
118.....	12-نتائج المقابلة الخاصة بمسيري كل من الوكالات السياحية و الفنادق بمدينة وهران.....
125.....	13-النشاط بحاجة الى اعادة اعتبار.....
125.....	11-مساهمة السياحة في تجاوز اثر فيروس كورونا.....
126.....	13-اقتراحات و توصيات تهتم بتطوير المجال السياحي لانعاش القطاع مند الازمة.....
127.....	14-التوصيات.....
129.....	خلاصة الفصل
132.....	الخاتمة

فهرس الجداول

40... ..	الجدول رقم 1 : تصنيف الفنادق حسب الفئات 2016.....
41.....	الجدول رقم 2: يوضح النسب المئوية لفئات من فنادق وهران 2016.....
57.....	الجدول رقم 3: يوضح المطاعم المصنفة في مدينة وهران.....
63.....	الجدول رقم 4: المعالم الأثرية التي تحتويها مدينة وهران.....
69.....	الجدول رقم 5: التوظيف في قطاع السياحة للجزائر وتأثره بجائحة كورونا.....
77.....	الجدول رقم 6-توزيع السياح حسب الجنس حسب الجنس بمدينة وهران.....
78.....	الجدول رقم 7-توزيع السياح حسب الفئات العمرية في مدينة وهران.....
79.....	الجدول رقم 8-توزيع السياح حسب الفئات المهنية بمدينة وهران.....

- الجدول رقم 9-النفقات الخاصة بالسياح و الزوار بوهران.....80
- الجدول رقم 10-الاصل الجغرافي للسياح (الجنسية) بمدينة وهران.....80
- الجدول رقم 11-اشكال مرافقة السياح اتجاه مدينة وهران.....81
- الجدول رقم 12-الاسباب التي ادت الى اختيار مدينة وهران كوجهة سياحية.....82
- الجدول رقم 13-اهمية الهدوء عند اختيار الفندق لسياح مدينة وهران.....83
- الجدول رقم 14-اهمية قرب الفندق لسياح مدينة وهران.....84
- الجدول رقم 15-اهتمام السائح بمبالغ النفقات عند اختيار الفندق.....85
- الجدول رقم 16-مدى رضا السائح بالوضع الامني.....86
- الجدول رقم 17-اراء السياح حول خدمات النقل بمدينة وهران.....87
- الجدول رقم 18-مدى تردد الزيارات على مدينة وهران.....88
- الجدول رقم 19-العودة للسياحة بمدينة وهران من طرف السياح.....88
- الجدول رقم 20-راي السياح حول أنشطة الفندق.....89
- الجدول رقم 21-راي السياح حول اثاث و اجهزة الفندق.....90
- الجدول رقم 22-راي السائح حول نظافة الفندق.....91
- الجدول رقم 23-غرض سياح مدينة وهران من الاقامة في الفندق.....92
- الجدول رقم 24-اهمية الهدوء عند اختيار الفندق لسياح مدينة وهران.....93
- الجدول رقم 26-اهتمام السائح بمبالغ النفقات عند اختيار الفندق.....95
- الجدول رقم 27-مدى رضا السائح بالوضع الامني.....96
- الجدول رقم 28-اراء السياح حول خدمات النقل بمدينة وهران.....98
- الجدول رقم 29-عوامل عدم اعادة الزيارة لمدينة وهران.....99
- الجدول رقم 30-جل السياح يقومون باعادة زيارة مدينة وهران.....99
- الجدول رقم 31-راي السياح حول أنشطة الفندق.....102
- الجدول رقم 32-راي السياح حول اثاث و اجهزة الفندق.....102
- الجدول رقم 33-راي السياح حول نظافة الفندق.....103
- الجدول رقم 34-راي السياح حول خدمة الاستقبال بالفندق.....105
- الجدول رقم 35-راي السياح حول الواجهة الساحلية من عدمها.....105
- الجدول رقم 36-اراء السياح حول مدى اهمية الخدمات المقدمة بالفندق.....106
- الجدول رقم 37- طرق اختيار الفندق.....107
- الجدول رقم 38-مدة اقامة السائح بالفندق.....108

- الجدول رقم 39-السياحة الموسمية.....109
- الجدول رقم 40-تردد سياح مدينة وهران على مختلف الخدمات السياحية.....110
- الجدول رقم 41-توافد سياح مدينة وهران من 2016 الى غاية 2020.....115
- الجدول رقم 42-عدد الوافدين خلال اشهر من سنة 2020.....117

فهرس الأشكال

- الشكل رقم 1-تصنيف الفنادق حسب الفئات 2016.....40
- الشكل رقم 2-يوضح تصنيف وكالات السياحة.....55
- الشكل رقم 3-خصئص السياح من حيث الجنس في مدينة وهران.....77
- الشكل رقم 4-توزيع السياح حسب الفئات العمرية في مدينة وهران.....78
- الشكل رقم 5-الحالة المهنية لسياح مدينة وهران.....79
- الشكل رقم 6-النفقات المتعلقة بالسياح بمدينة وهران.....80
- الشكل رقم 7-الاصل الجغرافي للسياح (الجنسية) بمدينة وهران.....81
- الشكل رقم 8-مرافقة السياح في مدينة وهران.....81
- الشكل رقم 9-الاسباب التي ادت الى اختيار مدينة وهران كوجهة سياحية.....83
- الشكل رقم 10-اهمية الهدوء عند اختيار الفندق لسياح مدينة وهران.....84
- الشكل رقم 11-اهمية قرب الفندق لسياح مدينة وهران.....85
- الشكل رقم 12-اهتمام السائح بمبالغ النفقات عند اختيار الفندق.....85
- الشكل رقم 13-مدى رضا السائح بالوضع الامني.....86
- الشكل رقم 14-اراء السياح حول خدمات النقل بمدينة وهران.....87
- الشكل رقم 15-عوامل عدم اعادة الزيارة لمدينة وهران.....88
- الشكل رقم 16-العودة للسياحة بمدينة وهران من طرف السياح.....89
- الشكل رقم 17-راي السياح حول أنشطة الفندق.....90
- الشكل رقم 18-مدى رضا السياح باثاث و اجهزة الفندق.....91
- الشكل رقم 19-راي السياح حول نظافة الفندق.....92

- الشكل رقم 20- غرض سياح مدينة وهران من الاقامة في الفندق 93
- الشكل رقم 21- اهمية الهدوء عند اختيار الفندق لسياح مدينة وهران 94
- الشكل رقم 22- اهمية قرب الفندق لسياح مدينة وهران 95
- الشكل رقم 23- اهتمام السائح بمبالغ النفقات عند اختيار الفندق 96
- الشكل رقم 24- مدى رضا السائح بالوضع الامني 97
- الشكل رقم 25- اراء السياح حول خدمة النقل بمدينة وهران 98
- الشكل رقم 26- عوامل عدم اعادة الزيارة لمدينة وهران 99
- الشكل رقم 27- جل السياح يقومون باعادة زيارة مدينة وهران 100
- الشكل رقم 28- راي السياح حول اثاث و اجهزة الفندق 101
- الشكل رقم 30- راي السائح حول تسعيرة الايواء 104
- الشكل رقم 31- راي السياح حول خدمة الاستقبال بالفندق 105
- الشكل رقم 32- راي السياح حول الواجهة الساحلية من عدمها 106
- الشكل رقم 33- اراء السياح حول مدى اهمية الخدمات المقدمة بالفندق 107
- الشكل رقم 35- طرق اختيار الفندق 108
- الشكل رقم 36- مدة اقامة السائح بالفندق 109
- الشكل رقم 37- السياحة الموسمية 110
- الشكل رقم 38- تردد سياح مدينة وهران على مختلف الخدمات السياحية 111
- الشكل رقم 39- عدد الوافدين خلال اشهر من سنة 2020 118

فهرس الصور

- صورة رقم 1 : شاطئ مداغ بوهران 28
- صورة رقم 2: شاطئ بومو بوهران 29
- صورة رقم 3: شاطئ الأندلس بوهران 30

38.....	صورة رقم 4:توضح فندق رويال
38	صورة رقم 5: توضح فندق الشيراتون.....
59.....	صورة رقم 6: مطعم <i>Le Méditerranéen</i>
60.....	صورة رقم 7: مطعم <i>Le Ciel D' Oran</i>
61.....	صورة رقم 8 : مطعم <i>Maharaja Oran</i>
61.....	صورة رقم 9: مطعم <i>Ambiance La Villa</i>
62.....	صورة رقم 10 :المتحف الوطني
68.....	صورة رقم 11 : حديقة وهران العامة"Public Park New City oran"

فهرس المخططات

18.....	مخطط رقم 1 : مكونات السياحة
33.....	مخطط رقم 2: يوضح مكونات الخدمة السياحية
35.....	مخطط رقم 3:الفندق كنظام
44.....	مخطط رقم 4 يوضح مكونات الفندق
47.....	مخطط رقم 5:يوضح الوكالة كنظام
57.....	مخطط رقم 6 يوضح أنواع المطاعم.....

فهرس الخرائط

24.....	الخريطة رقم 1: الموقع الاداري لمدينة وهران
29.....	الخريطة رقم 2: توزيع الفنادق حسب عدد الأسرة لمدينة وهران
49.....	الخريطة رقم 3: خريطة اماكن الفنادق والوكالات السياحية والاسفار في مدينة وهران
58.....	الخريطة رقم 4: خريطة توزيع الفنادق والمطاعم لمدينة وهران
67.....	الخريطة رقم 5: خريطة توزيع الفنادق، الملاعب، المسابح ، مراكز التسلية والحدائق العامة لبلدية وهران

- الخريطة رقم 6: شبكة الطرقات في مجمعة وهران.....70
- الخريطة رقم 7: خريطة تمرکز الفنادق في مدينة وهران.....116