



جامعة 8 ماي 1945 قالمة  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم العلوم السياسية



## الصناعات التقليدية في مخطط جودة السياحة الجزائر

مذكرة مكملة للحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية  
تخصص: إدارة الأعمال السياحية/مهني

إشراف: الأستاذ: سليم قسوم

إعداد الطالبة: شامة درويش

### لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
سميرة شرايطية	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 8 ماي 1945	رئيسا
سليم قسوم	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 8 ماي 1945	مشرفا ومقررا
جمال منصر	أستاذ تعليم عالي	جامعة 8 ماي 1945	عضوا ممتحناً

السنة الجامعية: 2023\_2022



## شكر وعرّفان

من لا يشكر الناس لا يشكر الله

اعترافا بمجهود الأستاذ المؤطر لمذكرة الماستر، الدكتور سليم  
قسوم، وعرّفانا بمجهود من اقترح فكرة الماستر المهني في إدارة  
الأعمال السياحية، الأستاذ الدكتور جمال منصر، أحمل بين  
حروفي عبارات التقدير والعرّفان، إلى أساتذة قسم العلوم  
السياسية بجامعة 8 ماي 1945 قالمة، على ما بذلوه من أجل  
إخراج تخصّص يربط واقع الطالب بالدراسات الأكاديمية، ويسعى  
إلى تحقيق رؤى سياحية جديدة

إهداء

إلى روح امرأة كانت تنسج خيوط الفجر، لتحيك لنا غطاء تتدثر

به من برد الشتاء... وتحسي آنية الطين في كانون الصبر؛ أمي

إلى روح رجل زينته (برنوس) الوطن، وسلاحه خيثراته يتكسى بها

على ميلاد قائم... أبي

إلى مملكة الجليل؛ فيصل

إلى كلّ المؤمنين بالصدق والجودة في العمل.

شامة درويش

## خطة البحث:

الفصل الأول: مخطط جودة السياحة الجزائرية

المبحث الأول: ماهية مخطط جودة السياحة الجزائرية

- المطلب الأول: مفهوم مخطط جودة السياحة الجزائرية
- المطلب الثاني: أهداف مخطط جودة السياحة الجزائرية

المبحث الثاني: الصناعات التقليدية في مخطط جودة السياحة الجزائرية

- المطلب الأول: أهمية الصناعات التقليدية في البيئة المحلية
- المطلب الثاني: تأثير مخطط جودة السياحة الجزائرية على الصناعات التقليدية (غرفة الصناعات التقليدية/باتنة دراسة ميدانية)

الفصل الثاني: العلامة التجارية في مخطط جودة السياحة الجزائرية

المبحث الأول: علامة جودة السياحة الجزائرية

- المطلب الأول: شهادة إيزو 9000 في علامة جودة السياحة الجزائرية
- المطلب الثاني: شروط الانضمام إلى العلامة التجارية جودة السياحة الجزائرية

المبحث الثاني: ريبورتاج عن الصناعات التقليدية (نماذج مختارة) من المعرض الدولي

للصناعات التقليدية رياض الفتح بالعاصمة الجزائرية (17 جوان/23 جوان 2023)

- المطلب الأول: القيمة الروحية للصناعات التقليدية
- المطلب الثاني: زيارة المعرض الدولي للصناعات التقليدية ونتائج الريبورتاج

الخاتمة

---

# مقدمة

---

مقدمة:

تعد الصناعات اليدوية من أبرز اهتمامات الإنسان عبر التاريخ، فهو يحاول تجسيد مخياله عبر مصنوعات يحاكي بها الطبيعة، أو ما يراه مبتكرا مغايرا، فيضع عليه بصمته ليقول: إنّه يشكّل نسقاً ثقافياً خاصاً، وهذا النسق يصبح تقليدا متوارثا عبر الأجيال، وكلّ ما ينتج عنه هو ثقافة اعتباطية توافقت على وضعها جماعة من الناس.

كلّ شعب تحكمه ثقافة خاصّة، وكل ثقافة تحكمها محدّدات جغرافية، وكل جغرافيا تطوّعها يد فنّان؛ وُلد ليحكي تفاصيل حياة مشتركة. لأنّ المحيط المشترك سرد للحياة وتصوير لها، لأنّ الحياة فنّ وثقافة، ومهما جرّدتنا الماديات، نبقى مرتينين دوما إلى تلك الروح الحكّاءة الباحثة في كلّ ما يحيطها عن مُماتلها الروحي. وهكذا عملت الأمم على الحفاظ على كلّ ما يميّز شعبها، لتحقيق المقاصد، وبرز اهتمامها أكثر بعد تعيين الحدود الجغرافية؛ ما جعل الدول في تنافس دائمٍ محافظّةً على موروثها المادي واللامادي من الضياع، معتمدةً في ذلك عنصر الجودة، والجزائر واحدة من الدول التي خصّصت اهتماما جلياً لهذا المجال.

كان الطريق إلى تحقيق الجودة محور استراتيجية تطوّر السياحة الجزائرية في مخطّط 2030. هذه الاستراتيجية التي تبنّتها الحكومة العام 2008 في المخطّط التوجيهي للتهيئة السياحية، الذي ضمّ دراسات واستبيانات ومشاورات مع مختلف الفاعلين في القطاع السياحي، تعكس إرادة الدولة الجزائرية لتنمية القدرات الكامنة؛ الطبيعية والثقافية والتاريخية للجزائر لجعل بلادنا في مصاف الجهات المميزة في منطقة البحر الأبيض المتوسط، وجعل بلادنا مستقطبا للسياح. وقد تطلّب تحقيق هذا الطموح الاستراتيجي التحرك على خمسة أصعدة على الأقل:

- تنمية الجهات السياحية الجزائرية
- تطوير أقطاب الامتياز السياحية<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - أقطاب الامتياز السياحي حسب موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية هي : قطب شمال شرق عنابة طارف سكيكدة قالمة سوق أهراس تبسة، قطب شمال وسط العاصمة تيبازة بومرداس بلدية شلف عين دقلة مدية بويرة تيزي وزو بجاية قطب شمال غرب مستغانم وهران عين تموشنت تلمسان معسكر سيدي بلعباس وغيليزان ، قطب جنوب شرق غرداية بسكرة الوادي المنيع، قطب جنوب غرب توات ثوراي طرق القصور أدرار تميمون وشار قطب الجنوب الكبير طاسيلي أنجار إيليزي وجانت قطب الجنوب الكبير أمقار تمنراست

- تفعيل مخطط جودة السياحة الجزائر
- وضع مخطط للتعاون بين القطاع الخاص والقطاع العام
- وكذلك وضع مخطط لتمويل وتدعيم النشاطات السياحية

فالقطب السياحي هو وصل بين فضاء جغرافي معين لوجهات سياحية متميزة من خلال قدرة كبيرة على الإيواء والترفيه ونشاطات سياحية ورحلات مؤطرة في تلاحم مع مشروع تنمية محلية وإقليمية، وفي النهاية لا بدّ له من تلبية حاجيات السوق الوطني والدولي، والتمتع بحرية كافية لتحقيق امتيازات الالتزام بمخطط جودة السياحة الجزائر.

إنّ الصناعة التقليدية بما لها من حمولة ثقافية وانتماء للجغرافيا والتاريخ، وتجدرّ في طقوس أنثروبولوجية - لا تفكّ رموزها إلا بالتوغّل في ذات الإنسان الثقافي المنتمي إلى تلك التخوم- كان الدافع الأكبر إلى اختيار هذا الموضوع محلّ الدراسة، ولأنني نشأت بين خيوط الصوف ودقّ "الخلالة" خلف "المنسج"، ولأنّ منزلنا كان يحتفي بكلّ أصيل، لم أتردد لحظة في اختيار الصناعات التقليدية موضوعا للبحث، وما شجّعني أكثر هو ارتباط الموضوع بأستاذ جادّ، تعلمتُ منه الانضباط والدقة في مقياس منهجية البحث، فارتبطت جودة العمل بجودة الصناعة فتشكّل عندي التحديّ للاستزادة أكثر.

وأما الدوافع الموضوعية، فتتصلّ بالهوية الوطنية والأبعاد الثقافية للجزائر، وتفعيل هذا الموروث في تطوير الاقتصاد المحليّ والوطني، والاهتمام الجادّ بعلمنة قطاع السياحة ومنحه بعدا استراتيجيا عالميا، بعيدا عن التجريب اللحظيّ والتسيير العشوائي.

وعطفا على هذا التقديم، أفف أمام إشكالية مفادها:

ماهي أهمية الجودة في الصناعات التقليدية في القطاع السياحي؟ وما مكانتها في المخطط الاستراتيجي للسياحة الجزائرية؟ كما يمكن الوقوف عند أسئلة فرعية:

- هل تحقيق الجودة في الصناعات التقليدية يعدّ معيارا أساسيا في استقطاب السياح الأجانب؟
  - هل المحافظة على الصناعات التقليدية يعدّ مؤشر نجاح السياحة المحليّة؟
  - كيف تؤثت الجزائر الهياكل السياحية بالصناعات التقليدية ذات الجودة تحقيقا لفكرة الاقتصاد السياحي؟
- انطلاقا من هذه الأسئلة، يحاول البحث التعرّف على أهمية تطبيق "مخطط جودة السياحة الجزائر
- " PQTA في تحسين خدمات المؤسسات السياحية، خاصّة الصناعات التقليدية، وبيضع الفرضيات الآتية:

**الفرضيات:**

- تعتبر الجودة في الصناعات التقليدية ضرورة حتمية لترقية السياحة الوطنية.



- تساهم المخططات والسياسات التي تبنتها الجزائر لتحسين جودة الصناعات التقليدية خطوة رائدة في مجال ترقية السياحة.
- تؤثر جودة الصناعات التقليدية في بناء صورة إيجابية عن السياحة المحلية.

### أهمية البحث:

يأخذ البحث أهميته من أهمية قطاع السياحة في التنمية في الجزائر، ودور انتهاج الجودة في الخدمات السياحية في استقطاب السياح، وهذا عن طريق تبني استراتيجيات ومخططات تهدف إلى ترقية المؤسسات السياحية ومنحها ميزة تنافسية. كما تكمن أهميته أيضا في مسألة تنوع مصادر الثروة في الجزائر وتنشيط القطاعات التي لها علاقة بالسياحة على اختلاف أنواعها، لأنّ السياحة اليوم تعدّ مصدرا للدخل في عديد الدول، حتّى الكبرى منها ولهذا السبب أصبح الموضوع استراتيجيا بالنسبة للمؤسسات الوطنية.

### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى إضاءة الزوايا الآتية:

- إبراز الجهود المبذولة في تحسين مستوى الجودة في الصناعات التقليدية خاصة في قطاع السياحة الجزائري.
- دور مخطط جودة السياحة الجزائر PQTA في تحسين الصورة لدى المتلقي/السائح.
- دور مخطط جودة السياحة الجزائر PQTA في التعرف على الاستراتيجيات والمخططات المساعدة على تحسين جودة الصناعات التقليدية في قطاع السياحة.
- معرفة امتيازات الانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائر والعوائق التي تحول دون ذلك.

هذا، وقد تناول الدارسون في المجال الاقتصادي والتجاري والسياحي والاجتماعي والسياسي مواضيع مشابهة، كونّ السياحة والصناعات التقليدية تتقاطع بطريقة أو بأخرى مع هذه الأقطاب جميعا؛ إذ هي ظاهرة اجتماعية وثقافية واقتصادية، تستقطب السياح، ولأنّها ظاهرة معقّدة، فإنّها الدارسون ضمن تخصصاتهم، سواء أكان ذلك من الجانب الاقتصادي أم من الجانب الثقافي، وكانت النظرة إليها نظرة كلّانية، لا تحمل روح التخصص. وهكذا حمل المتخصصون على عاتقهم موضوع السياحة وجعلوه موضوعا للمعرفة، فقاربوه ضمن ما يعرف بعلم السياحة، محاولين ترفيته إلى مشروع للمعرفة، من خلال توليد مفاهيم خاصّة مطعّمة بالسند العلمي في التخصصات الأخرى. والصناعات التقليدية جزء هامّ في قطاع السياحة؛ إذ كان محور دراسة في عديد الأبحاث والدراسات؛ النظرية والميدانية، وما زاده استقطابا

في مجال البحث هو استراتيجية الدولة الجزائرية في قطاع السياحة؛ حيث كان لزاما عليها الاندماج في قانون السياحة الدولي والالتزام بشروطه ومعاييرها العالمية، ومن بين الدراسات التي تناولت هذا الموضوع:

• أثر تطبيق نظام إدارة الجودة Iso 9001 على تحسين أداء قطاع الصناعة التقليدية والحرف - دراسة حالة مؤسسة " Datte El-ghazel " بسكرة-

- الجودة في قطاع الصناعة التقليدية: مراجعة تحليلية لأساسيات مقارنة التدخل
- دور القطاع السياحي في تنمية قطاع الصناعات التقليدية والحرف في الجزائر
- الصناعات التقليدية الفنية أهم مكون في الصناعات التقليدية والحرفية
- دور مخطط جودة السياحة الجزائر PQTA في تحسين الصورة الذهنية للسياحة
- Le plan qualité Tourisme Algérie: Concepts et Application

### منهج البحث:

لكل بحث منهج للدراسة؛ إذ يمكن التحرك على أرضية التوصيف أولاً، والمقابلة فالتحليل (تحليل المحتوى)، وصولاً إلى نتائج قابلة للمراجعة.

وبما أنّ مقتضيات البحث تتطلب المقابلة؛ إذ كانت على مرحلتين؛ مرحلة المقابلة مع مسيري قطاع السياحة والصناعات التقليدية بباتنة أثناء التريّص الميداني، وكذلك مع حرفيين في أعالي إشمول، وهذا ما جعلني أتوغّل أكثر في مفاهيم مخطّط الجودة وإمكانية تطبيقه في الواقع، وقد كان هذا الاحتكاك المباشر عاملاً أساسياً في التعرّف على ما يتعاطاه الحرفيّ مع المعيش اليومي محاطاً بقوانين تضبط نشاطه مادياً ومعنوياً، وبعد انتهاء التريّص الميدانيّ، وبداية البحث اعترضتني عديد التساؤلات أهمّها: كيف حصلت بعض المؤسسات على علامة جودة السياحة، وما هي المعايير التي توفّرت لانتقائها كمؤسسة نموذجية لتمثيل علامة الجودة؟. ولأنّ ما توفّر من بحوث أكاديمية ومعطيات في الموقع الرسمي لوزارة السياحة لم يكن كافياً، ما شجّعني على زيارة المعرض الدولي للصناعات التقليدية، للاستزادة والتعرّف على المؤسسات والأشخاص ونشاطهم عينيّاً، فكانت مقابلاتي معهم ذات فعالية؛ حيث منحّتهم ثقة للحديث دون تردّد، رغم امتناع بعض العارضين. وكخطوة أولى في المقابلة تمّ تقديم الباحثة والهدف من التصوير، وبعد الموافقة كان الحوار مصوّراً من خلال أسئلة مكرّرة ومقصودة في معظمها: نوع المادّة الأُوليّة/ هل هي صديقة للبيئة؟ /هل السعر مناسب وهل هناك إقبال؟ /هل تعملون على الحصول على علامة الجودة؟ / هل أنتم منخرطون في (بطاقة حرفي)؟ وكلها أسئلة تصبّ في محتوى

البحث لتطعيمه بشهادات واقعية ومن مختصين، نظرا لنجاعة الحوار المصوّر الذي يكشف تفاعل المحاور من خلال حركات جسده وإيماءات وجهه.

أما المنهج الثاني الذي قاربته في هذا البحث هو التحليل فقد اعتمدتُ محتوى مخطّط جودة السياحة الجزائر كقاعدة معلومات مرجعية، وقاربتهُ وفق متطلّبات سير البحث، من خلال تحديد الأهداف وشروط الانضمام إلى مخطّط الجودة، ومكاسب هذا الانضمام، وذلك من خلال دراسة حالة (غرفة الصناعات التقليدية باتنة) ومدى تطبيق مخطّط جودة السياحة الجزائر، ومعرفة أهمّ العراقيل التي حالت دون تطبيقه، من خلال إحصائيات ميدانية، قمت بتحليلها ومقارنة نتائجها بين سنتين، ما سمح بالوقوف على معاينة تطبيق نسبة كبيرة من مخطّط جودة السياحة الجزائر في قطاع الصناعات التقليدية لولاية باتنة، والعمل على تحقيق علامة الجودة عند الحرفيين. وهكذا كانت المقابلة وتحليل المحتوى منهجين متكاملين أسهما في الخروج إلى نتائج البحث، ولو نسبيا.

ولضبط سير البحث كان لزاما رسم خطة تحدّد خطوات المذكرة الموسومة بـ: **الصناعات التقليدية في مخطّط جودة السياحة الجزائر**، وكانت البداية مع **مقدمة** البحث، وقد طرحت فيها أهمية الصناعات اليدوية وعلاقتها بالانتماء الثقافي والجغرافي ودورها في القطاع السياحي، مع إشكالية البحث وأهدافه والفرضيات المحتملة، معتمدة في ذلك بعض الدراسات التي تناولت الموضوع وقاربته ضمن رؤيتها، وصولا إلى دوافع البحث الذاتية والموضوعية، والمناهج المتبعة.

وقد قسّمت البحث إلى فصلين، وكلّ فصل إلى مبحثين وكلّ مبحث إلى مطلبين، وكان **الفصل الأوّل** موسوما بـ: **مخطّط جودة السياحة الجزائر** وهو محور البحث وأساسه، وقد كان **المبحث الأوّل** بعنوان **ماهية مخطّط جودة السياحة الجزائر** وحدّدت في **المطلب الأوّل** مفهوم مخطّط جودة السياحة الجزائر ثم انتقلت في **المطلب الثاني** إلى أهداف مخطّط جودة السياحة الجزائر. أما **المبحث الثاني** فخصّصته **للصناعات التقليدية في مخطّط جودة السياحة الجزائر**، وكان لابدّ من تحديد أهمية الصناعات التقليدية في البيئة المحليّة في **المطلب الأوّل**، أما **المطلب الثاني** فخصّص تأثير مخطّط جودة السياحة الجزائر على الصناعات التقليدية (غرفة الصناعات التقليدية/باتنة دراسة ميدانية)، أما **الفصل الثاني** فكان محوره **العلامة التجارية في مخطّط جودة السياحة الجزائر** عبر مبحثين؛ **فالمبحث الأوّل** علامة جودة السياحة الجزائر عالجت فيه مطلبين؛ **المطلب الأوّل** شهادة إيزو 9000 في علامة جودة السياحة الجزائر، أما **المطلب الثاني** شروط الانضمام إلى العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر. لأخلص في **المبحث الثاني** إلى ريبورتاج عن الصناعات التقليدية (نماذج مختارة) من المعرض الدولي

للصناعات التقليدية رياض الفتح بالعاصمة الجزائرية (17 جوان/23 جوان 2023)، وكان حوارا مفتوحا مع الحرفيين العارضين، وقسمته إلى مطلبين؛ المطلب الأول: عن القيمة الروحية للصناعات التقليدية، أما المطلب الثاني: فكان محتوى زيارة المعرض الدولي للصناعات التقليدية، نتائج الريبورتاج المنجز، ليختم بنتائج البحث وخاتمة تضمنت بعض المقترحات والملاحظات التي من شأنها فتح آفاق أخرى لقطاع الصناعات التقليدية.

وقد أفاد البحث مجموعة من المراجع بعضها عام، وبعضها الآخر متخصص في "الصناعات التقليدية"، وهذا كون الموضوع يستلزم كماً من المراجع، فكان منها العربي والمترجم محاولة للاقتراب من روح البحث والإفادة من معينه، ومعظم المراجع الجزائرية اعتمدت موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية في بناء رؤيتها، وهذا ما جعلني أميل إلى الجانب الميداني أكثر.

وبعد، فإن كنت آسى على أمر في رحلة بحثي، فإنني آسف لمراجع وقع عليها بصري، وتصفحتها يداي دون أن يكون لي منها إلا ما يمت بصلة لموضوع البحث، فحُرمت بذلك فضلها، وما حوت، وعدت كظامي لم أُصب رياً لعطشي.

# الفصل الأول

---

مخطط جودة السياحة الجزائرية

---

## الفصل الأول: مخطط جودة السياحة الجزائرية

تعد الجودة من أساسيات الصناعات التقليدية وعلى هذا الأساس وضعت وزارة السياحة والصناعات التقليدية الجزائرية مخططا للجودة وذلك بغية ضبط النشاطات المختلفة للحرفيين ومرافقتهم من أجل الوصول بالصناعات التقليدية إلى الاحترافية، فالحرفي يحتاج إلى قوانين تضبطه وترافق نشاطه وتسوّق ما ينتجه، فما هو هذا المخطّط وماهي أهدافه ؟

### المبحث الأول: ماهية مخطط جودة السياحة الجزائرية

ارتبط تاريخ الجودة بالحضارة الإنسانية والثقافات المتعاقبة؛ حيث أشارت عديد الاكتشافات الأثرية إلى أنّ الشعوب القديمة وضعت إجراءات خاصة؛ بشرية وتقنية لمراقبة الجودة، ما جعل فنّ العمارة عندهم راسخا مقاوما كلّ الأزمنة، وما توارثته الإنسانية عن الإغريق والفرعنة والبابليين والرومان والنوميديين يقف اليوم شاهدا على حرص الإنسان قديما على الصناعة الجيدة تحقيقا للجودة، لكنّ الجودة بأبعادها الحالية تعدّ مفهوما حديثا، تطوّر مع ظهور الثورة الصناعية؛ حيث يعتبر بعض المؤرخين القرن الثامن عشر الذي أطلق مفهوم الجودة كواحدة من الأفكار العظيمة التي ولدت العالم الحديث.<sup>1</sup>

ظهر مفهوم الجودة مع بدء مراقبة المنتجات للحدّ من عدد العيوب وقد تطوّر مع مرور الوقت واتّسع نطاقه لمراحل التصميم والإنتاج والتكيب والتسويق وخدمات ما بعد البيع والدعم اللوجستيكي. فسياق العولمة فرض منافسة شديدة بين المؤسسات لتوفير الخدمة بمنظار اقتصادي جديد لمواجهة التحديات الجديدة، والتحكم ومراقبة وتحسين العمليات التجارية وقدرة المؤسسات على المنافسة ثم استدامة هذا التنافس لأن الجودة كانت هدفا يعتمد اقتصاد الكميات<sup>2</sup>؛ حيث يخضع لعملية إحلال اقتصاد من نوع جديد هو اقتصاد الجودة، الذي يعتمد الأحكام *judgements* أكثر من المقارنة بين التسعيرات؛ حيث

<sup>1</sup> - شكري بن زعرور، الجودة في قطاع الصناعة التقليدية : مراجعة تحليلية لأساسيات مقارنة التدخل، مجلة دراسات في

الاقتصاد والتجارة والمالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، المجلد 5 (العدد 1) 2016، ص 31، 30

<sup>2</sup> - يعتبر علم الاقتصاد الكمي أحد أبرز العلوم الاقتصادية التي زاد الإقبال على دراستها أكاديميا والتمكين لها إداريا ومهنيا بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة؛ وذلك نظرا لقلّة الكفاءات والخبراء المتخصصون في هذا المجال والذين بإمكانهم التحكم الكامل في مختلف الأساليب الكمية لاتخاذ القرارات الاقتصادية الاستثمارية والمالية خاصة في ظل وجود التنافسية الكبيرة التي فرضتها البيئة المالية العالمية من جهة، وكذلك الاضطرابات المالية التي تشهدها الاقتصاديات المعاصرة بين الحين والآخر، ومن أهم أهدافه تيسير عملية تقييم ودراسة الأنشطة المالية لأية مؤسسة، وإدارة شؤونها الحسابية بالكامل. (ينظر الاقتصاد الكمي وأهمية دراسته | المرسل (almrsal.com) اطلع عليه 2023/9/6، 11.56).

تظهر الجودة في هذا النظام باعتبارها وسيلة جديدة لترشيد نظام الإنتاج، وينظر إليه على أنه أداة أو تقنية جديدة للتسيير تسعى إلى التوفيق بين الكفاءة وزيادة الربحية. هذا، وتعود أساسيات الجودة إلى ثقافات سابقة كالحضارة الفرعونية التي وضعت حيزاً تنفيذياً وإجراءات خاصة؛ بشرية وتقنية، لمراقبة الجودة، كما تناول اليونانيون هذا الموضوع بالنقاش<sup>1</sup>.

عرف مفهوم الجودة في الأدبيات الاقتصادية اختلافاً كبيراً انطلاقاً من ذوق وتجارب الإنسان التي يمرّ بها وهذا ما جعل مفهوم الجودة قابلاً للتغيير والتطوير قياساً بمدى توسّع رؤية وانفتاح الإنسان على العالم من خلال تنقله وسفره الدائم واكتساب معارف وعادات جديدة تغيّر ذوقه وأحياناً طبعه المتوارث. ورد في معجم لسان العرب<sup>2</sup> الجذر اللغوي لاصطلاح (جودة) على عديد الأوجه، فهو يحمل معنى الجيد من القول والعمل، أو كثرة البذل وإصابة الهدف والتهديب، وفي مجملها معانٍ إيجابية، ترنو نحو الجيد والأفضل. ومنها:

- وَقَدْ جَادَ جَوْدَةً وَأَجَادَ: أَتَى بِالْجَيْدِ مِنَ الْقَوْلِ أَوْ الْفِعْلِ. وَيُقَالُ: أَجَادَ فُلَانٌ فِي عَمَلِهِ وَأَجُودَ وَجَادَ عَمَلُهُ يَجُودُ جَوْدَةً، وَجُدْتُ لَهُ بِالْمَالِ جُودًا. عَلَى جَوْدِهِ، مَا جَادَ بِالْمَالِ، حَاتِمٌ وَنِسَاءٌ جُودٌ؛ قَالَ الْأَخْطَلُ: وَهَنَّ بِالْبُذْلِ لَا بُخْلٌ وَلَا جُودٌ وَاسْتَجَادَهُ: طَلَبَ جُودَهُ.
- أَبُو عَمْرٍو بْنُ الْعَلَاءِ<sup>3</sup>: إِذَا رَمَى الرَّجُلُ فَأَصَابَ قَبِيلَ: مَرَحَى لَهُ وَهُوَ تَعَجَّبٌ مِنْ جَوْدَةِ رَمِيهِ؛ وَقَالَ أُمَيَّةُ بْنُ أَبِي عَائِذٍ: يُصِيبُ الْقَنْيِصَ، وَصِدْقًا يَقُولُ، كَمَا تَعْنِي فِي مَوْطِنِ آخِرِ التَّهْذِيبِ.
- فالجودة عادة ما تتقاطع مع المنتج والمتلقي وحكم القيمة المرتهن إلى تقييس الذوق، والتجربة والأصالة، سواء أكان ذلك مع الأشخاص أم مع الأشياء. وقد عرّف الدارسون الجودة كلّ بمنظوره، لكنهم اتفقوا جميعاً على أنّها النهوض بالذوق والمنتج وإيصاله إلى درجة أعلى.

<sup>1</sup> – LERAT-PYTLAK Jérôme, "Le passage d'une certification ISO 9001 à un management par la qualité totale", Thèse de Doctorat en science de gestion, Université des sciences sociales-Toulouse, p 43.

<sup>2</sup> – ابن منظور أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم الأنصاري، لسان العرب، مادة جود، حرف الجيم، ج3، ص 235  
<sup>3</sup> – أحد القراء السبعة، كان أعلم الناس بالقرآن الكريم والعربية والشعر، وهو في النحو في الطبقة الرابعة من علي بن أبي طالب، رضي الله عنه. قال الأصمعي: قال أبو عمرو بن العلاء: لقد علمت من النحو ما لم يعلمه الأعمش وما لو كتب لما استطاع أن يحمله. وقال أيضاً: سألت أبا عمرو عن ألف مسألة، فأجابني فيها بألف حجة. وكان أبو عمرو رأساً في حياة الحسن البصري مقدماً في عصره. وقال أبو عبيدة: كان أبو عمرو أعلم الناس بالأدب، والعربية والقرآن والشعر. (أبو عمرو بن العلاء - المعرفة (marefa.org) اطلع عليه 2023/6/6، 20.00)

• وقد تعني في زاوية أخرى المطابقة للمتطلبات عندما يفترض أنّ المواصفات والمتطلبات محدّدة سلفاً، وما تبقى سوى البحث عن التوافق، ويجب أن تكون قابلة للقياس ومحدّدة بوضوح لمساعدة المؤسسة على اتخاذ الإجراءات على أساس أهداف قابلة للتحقيق، وتقاس بتكلفتها حسب ثلاث فئات: تكلفة الوقاية وتكلفة التقييم وتكلفة الفشل<sup>1</sup>، وهكذا تحيلنا الجودة إلى قيمة الشيء من خلال مقارنته بأشياء أخرى مماثلة أو متميزة، وذلك بإبراز مغايرتها، فهي عند الأشخاص إشارة إلى سمة تجعلهم مميّزين عن غيرهم، أو ميزة لا يمتلكها غيرهم وبهذا المعنى يمكن أخذ شيء ما من مشمولات الشخص واعتبار ذلك الشيء الأفضل عنده.

• وفي إشارة إلى "الأشخاص المتميزين" فإننا نعني عادةً الأشخاص ذوي المكانة الاجتماعية العالية، أو أصحاب الذوق الرفيع، أو مالكي الخبرة والتجربة، ومع ذلك، فهذا المنحى لا يعدّ نهائياً في تحكيم الجودة. أمّا في الأعمال التجارية، وخاصة التصنيع، فهو مقياس للتمييز، وفي هذا السياق، يمكن أن تشير الجودة أيضاً إلى حالة خلّوها من العيوب.

وفي السياق نفسه تعدّ الجودة في الأعمال والتصنيع والهندسة، توفّقاً وترقّعا عن الدونية، كما تشير إلى المنتج على أنّه "مناسب للغرض"، متكيّف مع توقعات المستهلكين. فالجودة في الغالب سمة ذاتية وإدراكية، تختلف باختلاف فهم الأشخاص للمعنى<sup>2</sup>. وهكذا تشمل الجودة عديد الجوانب، بدءاً بتصنيع المنتج فرأي الزبون وطموحاته، ثمّ قدرة المنتج والمستهلك على الفهم الصحيح لقيمة المنتج، على اختلاف ميولاتهم<sup>3</sup>. وهذه إشارة إلى دور الذائقة الفردية في تحديد قيمة المنتج، أو إبداء رأي فيه، وقد تكون مطابقة لمقياس الجودة، وقد تختلف عنه، حسب الرغبة والميل وثقافة الفرد، سيما الزبون.

### المطلب الأوّل: مفهوم مخطط جودة السياحة الجزائر

اعتمدت الحكومة الجزائرية منذ سنة 2008 استراتيجية في القطاع السياحي لتدارك العجز فيه؛ حيث شخّصت المعوّقات ووقفت أمام العضلات ووضعت خطة فعالة تجسدت في المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2030 (Schéma Directeur d'Aménagement Touristique SDAT))

<sup>1</sup> - أنجيل ر. مارتينيز لورينتي فرانك ديو هيرست ج. دابل، إدارة الجودة الشاملة جذور المصطلح وتطوره مجلة إدارة الجودة الشاملة المجلد 1-5 1998 ص ص 813، 871.

<sup>2</sup> - What is quality? Definition and examples – Market Business News

<sup>3</sup> \_ المرجع نفسه.



ومن ضمن المرتكزات المسطرة في هذا المخطط نجد مخطط جودة السياحة الجزائرية؛ إذ يعدّ دليلاً للجودة في قطاع السياحة وأول أهدافه، تحسين نوعية الخدمات في القطاع وذلك لمواكبة المعايير العالمية وتحسينها مع احتياجات السياح المحليين والدوليين. وقد عملت الهيئات الرسمية على تنفيذ ما جاء به مخطط الجودة عبر مراحل، محاولة تقديم بعض الحلول الفعلية لتنفيذ مخطط وجهة الجزائر 2020-2024 (حسب ما ورد في موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية) من خلال:

- (إسناد النشاط السياحي أو الترويج السياحي للمحترفين في القطاع)<sup>1</sup>.

وذلك باعتماد تقنيات متطورة تواكب السوق العالمية، من خلال الترويج الإلكتروني للسياحة من مواقع وخدمات وأسعار تنافسية، وذلك لاستقطاب شرائح متنوعة من السياح، فإسناد المهام للمحترفين يقلص الوقت ويحدّد الهدف بدقة، ويحقّق الريح المنتظر، إلا أنّ بعض البلدان ماتزال ترتهن لوهم التجريب، رغم أنّ هذا القطاع لا يقبل تجريب الخسارة.

- (المرافقة الفعلية لحاملي المشاريع السياحية).

وضعت وزارة السياحة مخطط الجودة واعتبرته مخرجا للسياحة الجزائرية من نفق الانكفاء إلى أفق الانفتاح على العالمية، ومرافقة المشاريع الجادة كانت ضمن أولويات اهتمامها، سيما الحرفيين وأصحاب الصناعات التقليدية، ففي إطار التنمية المستدامة وترقية قطاع السياحة، استمعت الحكومة، خلال اجتماعها يوم الأربعاء 12 أبريل 2023 برئاسة الوزير الأول، السيد أيمن بن عبد الرحمان، إلى عرض قدّمه وزير السياحة والصناعة التقليدية، مختار ديدوش، حول استحداث علامة الجودة والأصالة للمنتجات التقليدية، في إطار التدابير المتخذة من أجل ترقية الصناعة التقليدية والحفاظ عليها وكذا من أجل ضمان جودة وأصالة المنتوجات التقليدية. خاصّة وأنّ المنتج المحلي أصبح قابلاً للنهب والاستيلاء دون رادع أو مرجعية تثبت أحقية الجزائر بامتلاكه. وأوضح بيان لمصالح الوزير الأول أن الأمر يتعلق بوضع علامة "صنع في الجزائر" والتي من شأنها "إثبات جودة وأصالة المنتوجات التقليدية المصنعة في الجزائر".

وتمت الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذا الجهاز "يندرج في إطار سلسلة من العلامات التي سيتم وضعها قصد الترويج للمنتجات المحلية، على غرار الأواني النحاسية لقسنطينة وفخار بيدر وزرابي

<sup>1</sup> \_ موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية الجزائري

غرداية وزراري بابار".<sup>1</sup> إضافة إلى تنظيم أيام تحسيسية لفائدة العائلات التي تمارس نشاطها الحرفي بصفة غير قانونية من أجل توجيههم للتسجيل في بطاقة حرفي، وتنظيم دورات تكوينية لفائدة العائلات الممارسة للنشاط الحرفي (كيفية إنشاء مؤسسة، كيفية تسيير مؤسسة، معرفة السوق، تحسين المهارات). إضافة إلى إشراك العائلات في التظاهرات الاقتصادية لتسويق منتوجاتهم، لأنّ المورد البشري بحاجة إلى دورات تكوينية من أجل مواكبة ما يتمّ على المستوى الدولي للاستعانة بالخبرات الأجنبية من خلال تكثيف الدورات التكوينية حتى وإن كانت عن بعد.

- (التمثيل الأنجع للمؤسسات السياحية المكلفة بالترويج السياحي في المحافل الدولية).

من خلال زيارتي للمعرض الدولي للصناعات التقليدية<sup>2</sup>، لاحظت اهتماما بالغا من المؤسسات الحرفية بالترويج للمنتوج الجزائري محليا ودوليا، ولم يتوقف الأمر عند المشاركة في المحافل الدولية بل تعدّاه إلى علّمنة بعض الصناعات وإدخالها إلى المجال الأكاديمي، وأذكر هنا تجربة دار عزّي للخياطة والتطريز مع باحثة أكرانية في تنقيتها عن تفاصيل القندورة القسنطينية، إضافة إلى تنازل الدار عن كل نماذج الألبسة الموجودة عبر القطر الجزائري من تطريز وصناعة عمّال الدار، لفائدة متحف دائم في دولة الصين الشقيقة، ولعلّه أنموذج ناجح في الترويج للسياحة الجزائرية عن طريق الألبسة التقليدية بمبادرة فردية. إلا أن الأمر يبقى نسبيا، لأنّ بعض المؤسسات لم تكن ممثّلا نوعيا في المحافل الدولية، أو أنّ نشاطاتها اكتفت بالعرض دون ترويج.

- (فتح مكاتب (دار السياحة) على مستوى السفارات الجزائرية بالدول الأجنبية، للديوان الوطني للسياحة).

- يعدّ هذا العنصر من أهمّ العناصر التي يمكنها تفعيل قطاع السياحة خارج الوطن، لأنّ تفعيل المكاتب على مستوى السفارات الجزائرية في الدول المختلفة هو إثراء للسياحة المحلية ومحاولة نقلها إلى عديد البلدان، خاصّة التي لا تربطنا بها حدود إقليمية، فهي فرصة للتعريف بالموروث المحلي، والترويج للوجهات السياحية الوطنية ومحاولة استقطاب شرائح أخرى من بلدان مختلفة. وآخر مشاركة للديوان الوطني للسياحة في المنتدى الاقتصادي والتجاري الصيني الإفريقي من 29 جوان إلى 03

<sup>1</sup> - صناعات تقليدية: استحداث علامة الجودة والأصالة للمنتجات التقليدية "صنع في الجزائر (aps.dz)" اطلع عليه يوم

21.00، 2023/5/12

<sup>2</sup> - الفيديو المرفق.

جويلية 2023، بحضور نائب الرئيس الصيني وبعض الرؤساء والوزراء والسفراء الأفارقة إضافة إلى ممثلي دولهم من بعثات؛ حيث نظم الجانب الصيني اللقاءات والزيارات بمختلف القطاعات خاصة القطاع الصناعي والخدمات كصناعة السيارات، الحديد والصلب، الإلكترونيك والطاقة الشمسية<sup>1</sup>.

- يطمح مخطط جودة السياحة الجزائرية حسب ما نشرته وزارة السياحة والصناعات التقليدية، إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة من خلال الانتهاج الإرادي للجودة، الحريص على تلبية حاجات الزبائن وإرضائهم؛ وطنيين وأجانب، وقد تم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية مع المهنيين ومن أجل المهنيين، طبقا للمعايير الدولية، كما يسمح مخطط الجودة بتحديد المسار من أجل التحسين التدريجي للخدمات والحصول على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائرية " ويرتبط المخطط بالنقاط الآتية:

- عكفت وزارة السياحة والصناعات التقليدية الجزائرية على تجسيد علامة جودة السياحة عبر منح كل مؤسسة سياحية تلتزم انتهاج الجودة و تحترم شروط الانضمام، علامة تحمل " جودة السياحة الجزائرية " والتي تعدّ بمثابة وصل ضمان للسائحين وصورة حسنة للعلامة، ولا تمنح هذه العلامة إلا إذا استوفت المؤسسات بعض الشروط وانتهجت مسار الجودة وهذا وفق دفتر الشروط المعلن عنه في موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية<sup>2</sup>؛ حيث تقرّر منح العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائرية " للمؤسسات السياحية التي تلتزم انتهاج الجودة وتحترم شروط الانضمام الآتية<sup>3</sup>:

- يعدّ هذا العنصر من أهمّ العناصر التي يمكنها تفعيل قطاع السياحة خارج الوطن، لأنّ تفعيل المكاتب على مستوى السفارات الجزائرية في الدول المختلفة هو إثراء للسياحة المحلية ومحاولة نقلها إلى عديد البلدان، خاصّة التي لا تربطنا بها حدود إقليمية، فهي فرصة للتعريف بالموثوق المحلي، والترويج للوجهات السياحية الوطنية ومحاولة استقطاب شرائح أخرى من بلدان مختلفة. وآخر مشاركة للديوان الوطني للسياحة في المنتدى الاقتصادي والتجاري الصيني الإفريقي من 29 جوان إلى 03 جويلية 2023، بحضور نائب الرئيس الصيني وبعض الرؤساء والوزراء والسفراء الأفارقة إضافة إلى

<sup>1</sup> الديوان الوطني للسياحة - الجزائر (ont.dz)، المنتدى الاقتصادي والتجاري الصيني الإفريقي، 4 يوليو 2023،

اطلع عليه 2023/8/22 16.00.

<sup>2</sup> ينظر موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية، اطلع عليه يوم: 2023/8/5 في الساعة 13.41 علامة جودة السياحة الجزائرية - وزارة السياحة والصناعة التقليدية (mta.gov.dz)

<sup>3</sup> ما وضع بين قوسين منقول من الموقع الرسمي لوزارة السياحة والصناعات التقليدية.

ممثلي دولهم من بعثات؛ حيث نظم الجانب الصيني اللقاءات والزيارات بمختلف القطاعات خاصة القطاع الصناعي والخدمات كصناعة السيارات، الحديد والصلب، الإلكترونيك والطاقة الشمسية<sup>1</sup>.

- يطمح مخطط جودة السياحة الجزائر حسب ما نشرته وزارة السياحة والصناعات التقليدية، إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة من خلال الانتهاج الإرادي للجودة، الحريص على تلبية حاجات الزبائن وإرضائهم؛ وطنيين وأجانب، وقد تم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائر مع المهنيين ومن أجل المهنيين، طبقا للمعايير الدولية، كما يسمح مخطط الجودة بتحديد المسار من أجل التحسين التدريجي للخدمات والحصول على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر" ويرتبط المخطط بالنقاط الآتية:

- عكفت وزارة السياحة والصناعات التقليدية الجزائرية على تجسيد علامة جودة السياحة عبر منح كل مؤسسة سياحية تلتزم انتهاج الجودة و تحترم شروط الانضمام، علامة تحمل " جودة السياحة الجزائر" والتي تعدّ بمثابة وصل ضمان للسائحين وصورة حسنة للعلامة، ولا تمنح هذه العلامة إلا إذا استوفت المؤسسات بعض الشروط وانتهجت مسار الجودة وهذا وفق دفتر الشروط المعلن عنه في موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية<sup>2</sup>؛ حيث تقرّر منح العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائر" للمؤسسات السياحية التي تلتزم انتهاج الجودة وتحترم شروط الانضمام الآتية<sup>3</sup>:

- (الاستجابة إلى متطلبات المرجعية للجودة) ، وتعدّ هذه المرجعية ذات مقاييس عالمية ووطنية، تحددها هيئات دولية، وخبراء محليين، كمنظمة اليونسكو، والمنظمة العالمية للسياحة والمركز الاستشاري لخبراء الجودة، -سيأتي ذكر متطلبات الجودة في العناصر اللاحقة-

- ( انتهاج مسار للجودة يعتمد على تشخيص خارجي، يسمح على السهر للتحسين المستمر لنوعية الخدمات وكذا ضمان للزبون علامة تستحق الثقة، والحفاظ على مصداقية العلامة "جودة السياحة الجزائر"). ولا يتأتى هذا إلا من خلال المراقبة الدائمة والمرافقة المستمرة للمؤسسات ومشاريعها وخدماتها.

<sup>1</sup> - الديوان الوطني للسياحة - الجزائر(ont.dz) ، المنتدى الاقتصادي والتجاري الصيني الإفريقي، 4 يوليو 2023، اطلع عليه 2023/8/22 16.00.

<sup>2</sup> - ينظر موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية، اطلع عليه يوم: 2023/8/5 في الساعة 13.41 علامة جودة السياحة الجزائر - وزارة السياحة والصناعة التقليدية(mta.gov.dz)

<sup>3</sup> - ما وضع بين قوسين منقول من الموقع الرسمي لوزارة السياحة والصناعات التقليدية.

- (إنشاء خلية دائمة مكلفة بالتشخيص الداخلي) إذ تسهر هذه الخلية على مراقبة المشاريع والمؤسسات بطريقة دائمة، وتكثيف الرقابة الداخلية للمؤسسات بغية تشخيص المعضلات التي من شأنها إعاقة التطور والتنافس؛ داخليا وخارجيا.
- (مطابقة شروط الاستغلال وممارسة النشاط) هذا التطابق لا يتم إلا عن طريق وجود تراخيص<sup>1</sup> تسمح بممارسة النشاط، وهذه التراخيص لا تسلّم إلا عن طريق المطابقة وتوفير الشروط اللازمة لممارسة أيّ نشاط سياحي، ومنه تكون الرقابة الوصل الذي يربط بين المطابقة والاستغلال.
- (مطابقة قواعد حفظ الصحة والأمن) من المعروف أنّ النشاط السياحي يسعى إلى تمكين السائح من هدفه، وأول الأهداف هو الحفاظ على الصحة والأمن، فلا سياحة دون أمن وصحة، وهذا لا يتأتى إلا من خلال تفعيل دور الرقابة في توفير مطابقة شروط الاستغلال وممارسة أيّ نشاط سياحي. إلا أن الواقع السياحي في الجزائر لا يعكس هذا تماما، فمعظم المؤسسات السياحية لا تراعي شروط السلامة، أو الوقاية.

(إدماج البعد البيئي) من خلال زيارتي للمعرض الدولي للصناعات التقليدية برياض الفتح، وقفت على ضرورة احترام البيئة من كلّ الحرفيين الذين حاورتهم؛ حيث أثبتوا كلّهم وبالذليل أنّ كلّ المواد المستخدمة في صناعاتهم صديقة للبيئة وأنّ الإنسان منذ القديم يحاول التعايش مع محيطه من خلال استثمار الطبيعة دون أن يضرّ بها، وهذا ما أثبتته الزيارة الميدانية، وأكّده الحرفيون. ومادامت الصناعات التقليدية جزءا مهما من قطاع السياحة فهي بالضرورة تعمل على الاندماج مع البيئة وتحترم شروط السياحة العالمية. وفي حوار مع السيد فؤاد عزي خاض تجربة عالمية بشانغاي، لدور أزياء وكانت الهيئة لا تقبل مشاركة أيّ دار تؤذي البيئة من خلال منتجها تحت شعار: "أحسن مدينة، أحسن حياة".

<sup>1</sup> - ينظر الملحقات.

• (إعداد نظام مكلف بمعالجة شكاوى الزبائن ما يسمح بمعرفة آرائهم)<sup>1</sup> كل سائح يتقبل من مكان إقامته إلى أماكن أخرى لهدف معين، أو لتحقيق عديد الأهداف، ومن واجب المنظمات السياحية تتبع آراء الزبائن ومعرفة رغباتهم والعمل على تحقيقها، وفق ما تخطط له الإدارة وتعدّه من أنظمة داخلية وخارجية لدراسة رغبات السوق، ما يجعل الزبون في تواصل مع الإدارة بطريقة سلسة، تمكنه من إيصال شكاواه أو رغباته، فالسياحة أخلاق وتبادل رؤى وانفتاح على رغبات الزبون.

• (تدعيم كفاءات الموارد البشرية) كلّ إدارة منفتحة على السوق ورغبات الزبون، تكون مؤسسة قيادية، وتستحقّ الدعم من خلال الحوافز والتدريبات، لمواكبة السوق المحلية والدولية، وتحقيق رغبات الزبائن. وإن كانت الإدارة منغلقة على نفسها، لن تحقق الراج ولا الريح، لأنّ السياحة نشاط مركّب ومنفتح على العالم، وتشجيع الكفاءات البشرية أهمّ خطوة تطوّر السياحة لأنه العنصر الذي يقيم السياحة ولا يستغنى عنه.

• (تنظيم الأنشطة السياحية) تنظيم النشاط السياحي يتطلّب تكاتف الجهود في القطاع السياحي، كتحديد الوجهة المناسبة واستقطاب الشريحة المتوقّعة، والتنويع في الأنشطة يجلب ربحاً ويزيد من الطلب، وهذا لا يتحقّق إلا عن طريق دراسة السوق.

• (تحديث البنى التحتية) إن نجاح القطاع السياحي لا يقوم إلا بتحديث البنية التحتية من مرافق تكمل القطاع السياحي، فأول ما يبحث عنه السائح مكان الإقامة وسعرها، والخدمات المرفقة، ونوعها، لهذا لا يمكن أن يكتمل إلا بتكامل هذه البنى، سيّما في ظلّ التنافس العالميّ، كما يجب على المسؤولين في قطاع السياحة الانتباه إلى شبكات الطرقات وتحديث وسائل النقل، وتجديد مرافق المكملّة لراحة السائح من مدائن الألعاب والمطاعم وغيرها من وسائل الترفيه والراحة على غرار المنتجعات الشاملة والمسابع. ولأهميّة هذا العنصر يسعى قطاع السياحة والصناعات التقليدية في

<sup>1</sup> - المعيار الدولي لمعالجة الشكاوى وزيادة رضا العملاء آيزو 10002 إن معالجة شكاوى العملاء بفاعلية سيحول سخط العملاء إلى رضا وسيسمح لك بالوصول إلى درجة توقعاتهم وخصوصاً إذا تعاملت مع هذه الشكاوى على إنها فرصة لتحسين أدائك. يساعدك المعيار الدولي آيزو 10002 على زيادة رضا العملاء، فتنطبق نظام لإدارة شكاوى العملاء أصبح متطلباً أساسياً لضمان نجاح واستمرار عملك. ومن أهمّ مزاياه دمج معيار ISO 10002 مع معيار ISO 9001 لرفع الكفاءة والفاعلية (ينظر المعيار الدولي لمعالجة الشكاوى وزيادة رضا العملاء آيزو BSI 10002 |

الجزائر إلى توفير مرافق ترفيهية في المدن الداخلية، تحمل سمة محلية وأخرى عالمية، لكنها تبقى معدودة، في انتظار تعميمها على كل الولايات.

ما يستخلص من ترسيم هذه العناصر دون غيرها، أن مخطط جودة السياحة الجزائر حريص على ملامسة كل الجوانب والزوايا المحيطة بقطاع السياحة؛ من بنى تحتية وكفاءات بشرية وتخطيط وتنظيم ومطابقة شروط الرقابة والحرص على تطبيق نظام الجودة العالمي في مختلف الأنشطة السياحية، ذلك أن القطاع بحاجة إلى واقع يحمي المنتج السياحي المحلي، ويضمن علاقة الزبون بالمؤسسات السياحية، ويفتح سوقا عالمية لوجهة الجزائر، لكن يبقى واقع السياحة يرتهن للتغيرات والتطورات العالمية (اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا وسياسيا).

### المطلب الثاني: أهداف مخطط جودة السياحة الجزائر

لكل مخطّط أهداف يسعى إلى تحقيقها ومخطّط جودة السياحة الجزائر وضع عديد الأهداف، سيما أن قطاع السياحة يستدعي دقة في التخطيط لرفع التنافسية، وأهم أهدافه:

- دعم التنافسية الوطنية من خلال إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريع تنمية المؤسسات السياحية
- بلوغ أفضل مهنية في جميع قطاعات العرض السياحي الوطني.
- تثمين المناطق السياحية الوطنية وثرواتها المحلية.
- خلق ديمومة العرض السياحي الجزائري من خلال تحسين صورة جودة الخدمات للزبائن الوطنيين والأجانب.
- إفادة المؤسسات السياحية الملتزمة بانتهاج مسار الجودة وذلك بتوفير الوسائل الملائمة لتحقيق تنميتها وخاصة بمرافقتها في عمليات التجديد وإعادة التأهيل والتحديث والتوسيع والتكوين
- ضمان ترويج متزايد للمتعاملين المنخرطين في الجودة من خلال إدماجهم في شبكة المؤسسات الحاملة للعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" وضمان اندماج أحسن في المجال التجاري وتموقع أفضل.<sup>1</sup>

تعمل هذه الأهداف على توطين مفهوم الجودة وتطبيقه في جميع الأنشطة السياحية، لبتّ روح التنافس للوصول إلى سياحة محترفة، ترقى إلى معايير السياحة العالمية، وتخضع إلى قانون العرض

<sup>1</sup> \_ موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية، اطلع عليه 2023/7/24، الساعة 21.00 وزارة السياحة والصناعة التقليدية (mta.gov.dz)

والطلب العالمي، للنهوض بالسياحة المحليّة، ومنحها تسويقاً عالمياً، لتكون مقصد السياح من مختلف بقاع العالم، ما يخلق الصيرورة في تقديم الخدمات السياحية للزبون الدائم والمحتمل؛ سواء أكان وطنياً أم أجنبياً، وهذا لا يتحقق إلا بالمرافقة الدائمة لمتعاملي السياحة، وتوفير فرص التكوين والتطوير للمورد البشريّ المتخصّص، لتنمية أفضل، ما يسمح للمنخرطين في هذه الزوايا إلى الاندماج في مشروع "علامة جودة السياحة الجزائرية" امتداداً لعلامة الجودة العالمية. ومن بين مقاييس علامة الجودة دمج الزرابي<sup>1</sup> التقليديّة في الجزائر؛ حيث قام قطاع الصناعة التقليديّة بالتعاون مع المعهد الجزائريّ للتقييس بوضع معايير مرجعية للعديد من منتجات الصناعة التقليديّة ومن ضمن هذه المعايير نجد معايير دمج الزرابي التقليديّة.

إن دمج<sup>2</sup> الزرابي التقليديّة هو عملية التحقّق من مدى تطبيق معايير صناعة الزرابي التقليديّة ويتمّ تجسيد هذا بوضع ختم (بطاقة بلون معين تلتصق على جانب الزرابي) تمثّل ضماناً من الدولة أنّ السجّاد تقليدي صنع باليد وباستعمال موادّ أولية طبيعيّة، وهكذا فالزربية التقليديّة تعدّ أحد المكونات التي يزخر بها وطننا الجزائر، وبالتّظر إلى عمرها المقدّر بألاف السنين، فهي تحمل زخماً ثقافياً لا يستهان به يستلزم البحث والتّقيب.

ومن أهمّ ما يمكن الإشارة إليه تاريخياً، أنّ الصادرات الأساسيّة إلى أوروبا وإلى الأقاليم الشرقيّة للإمبراطوريّة العثمانيّة في القرن الثامن عشر على سبيل المثال هي الزرابي والخرق اليدويّة المطرزة وخرق لفّ الرقبة من الحرير والتمور وريش النعام والشمع والصوف وقطعان الماشية وجلودها والتمور وقماش أهلي سميك يشبه الموسلين ويستحوذ بالاهتمام أنّ حمولات السفن من هذه المادّة الأخيرة كانت تتحول إلى إنتاج من الطراز الرفيع في مدينة أوسناباروك Osnabaruk الألمانيّة وفي بداية القرن التاسع عشر حظي بشعبية كبيرة في الولايات المتحدّة الأمريكيّة وكان المشترون الأمريكيون يسمونه أوسنابورف

<sup>1</sup> - يعود أصل كلمة زربية إلى اللفظ الفارسي زربت Zerppa الذي يعني المنسوج من ألياف ذهبية أو البسط أسفل القدم (ينظر حسن المصطفوي، التّحقيق في كلمات القرآن الكريم، مركز نشر آثار العلامة المصطفوي، طهران، ج4، ص 336،335)

<sup>2</sup> - تسليم علامات النوعية والأصالة ودمج منتجات الصناعة التقليديّة والحرف -مرسوم تنفيذي رقم 390-97 مؤرخ في 17 جمادى الثانيّة عام 1418 الموافق 19 أكتوبر سنة 1997، يتضمّن شروط تسليم علامات النوعية والأصالة ودمج منتجات الصناعة التقليديّة وكيفياتها وشكلها. ( ج ر عدد 69 22 - أكتوبر 1997)



Osnaburgh انطلقا من مكان تصديره غير مدركين بأن مصدره الألمان قد زوّدهم به تجار مدينة الجزائر.<sup>1</sup>

هذا، ويعدّ السجّاد والبساط الذي يكون غالبا مصنوعا من خيوط الصّوف إشارة إلى أنّ زرابي المناطق الجزائرية (ميزاب، قصر الشلالة<sup>2</sup>، ببار، النمامشة... إلخ) أغلبها يعلّق على الحائط، لكن لا مانع من اتّخاذ هذه التسمية لأننا سواء أقلنا زربية، أم سجّادا، أم بساطا فكّلها يفيد ما يتعرّض للبسط أرضا. (والأرض تسمّى البسيطة) فقط لاتّساع الدلالة، فمعروف أنّ الزرابي قديما منها ما يعلّق وما يلبس ومنها ما يبسط كذلك.

وحسب اتفاقية التّراث الثقافي غير المادي التي كانت الجزائر من أوائل الموقعين عليها، والصادرة بتاريخ 17 أكتوبر 2003، تعدّ الزربية من التراث الثقافي اللامادي، ويقصد بالتّراث الثقافي غير المادي حسب منظمة اليونسكو؛ مجمل الممارسات والتصورات وأشكال التّعبير والمعارف والمهارات وما يرتبط بها من آلات وقطع ومصنوعات تعتبرها الجماعات والمجموعات وأحيانا الأفراد جزءا من تراثها الثقافي... باختصار هو كلّ ما يتعلمه الإنسان من مهارة، بل إنه الجسر القائم بين القيم الثقافية التقليدية والقيم المعاصرة. إنه التّعبير الحيّ للتقاليد الشفوية، والمهارات الحرفية، والعادات الفنية، والاجتماعية والطقوسية، والمعارف والخبرات الموروثة عن الأجيال السابقة. وفي المناطق الحضرية، يعد هذا التراث الحي قوة خلاقة تربط المجتمعات وتعززها<sup>3</sup>

وحسب إحصائية لوزارة السياحة، فإنّ قطاع الصناعة التقليدية يضمّ أربعة مراكز لدمغ الزرابي وهي: غرداية وتيبازة وتلمسان وتبسة، ومنذ إنشائها في عام 2008 حتى نهاية عام 2017، شملت عملية المراقبة 8291 زربية وتم دمج 1992 منها، وهو ما يمثل نسبة 24.02%<sup>4</sup> وفي هذا الصّدّد، يقول مارسيل ميرسيي «Marcel Mercier» سنة 1932: " لم يتم تناول زربية منطقة ميزاب، على غرار عدّة أحر، بالدراسة رغم التنوع الخارق للعادة والمتضمّن في هذا المنتج الخاصّ

<sup>1</sup> - وليم سبنسر، الجزائر في عهد رياس البحر، تعريب عبد القادر زيادية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006 ص144

<sup>2</sup> - الفيديو المرفق

<sup>3</sup> - المدن والتّراث غير المادي UNESCO |

<sup>4</sup> مقاييس و معايير علامة الجودة - وزارة السياحة والصناعة التقليدية (mta.gov.dz) اطلع عليه يوم 2023/5/12،

بشمال إفريقيا!... فأية تعددية منقطعة النظير في التقنية، التزيين والألوان! كم من تنقيبات منهجية محلية يجب القيام بها بغية رسم الأبعاد الدقيقة لتلك التقاليد ومعرفة التطعيمات الحاصلة؟<sup>1</sup>

إنّ الزربية الميزابية أو غيرها، تحمل عديد الدلالات الاجتماعية الأنثروبولوجية<sup>2</sup>، إضافة إلى أنّ الجزائر كانت مصدرا لعدد الصناعات في حوض البحر المتوسط، بشهادة أوروبيين؛ إذ كان تصدير زيت الزيتون والجلود المدبوغة مسموحا به ضمن حدود الإمبراطورية العثمانية فقط وكان باي وهران مقابل دفعه سنويا ل 15 ألف دولار فقد أعطي له احتكار كل تجارة التصدير في بايليكه، وقد كان الفرنسيون بالإضافة إلى امتياز المرجان يدفعون 30 ألف دولار في السنة مقابل حق مراقبة صادرات عنابة التي تشمل الصوف والجلود والشمع وكذلك 16 ألف قنطارا من القمح<sup>3</sup>

وهكذا تعدّ الجزائر دولة مصنّعة ومصدّرة لمختلف المنتجات منذ القديم، بل وكانت تتصدّر السوق الاقتصادي العالمي بجودة وأصالة منتجاتها، مما يثبت عراقة التصنيع في هذا الوطن.

### المبحث الثاني: الصناعات التقليدية في مخطط جودة السياحة الجزائرية

#### المطلب الأول: أهمية الصناعات التقليدية في البيئة المحلية

لم يرتبط مفهوم الجودة بالمخطط الذي انتهجته وزارة السياحة منذ 2008 فحسب؛ إذ كانت الجزائر رائدة في هذا المجال، سيما في الصناعات التي تعبّر عن خصوصيتها الثقافية، وقد كانت رائدة في التصدير والتسويق، سواء أكان ذلك على مستوى البحر المتوسط أم على مستوى شمال إفريقيا؛ حيث كانت مدينة الجزائر تتحكم في إنتاج بعض المواد المصنوعة في منطقة المغرب إحداهما هي الشاشية وهي لباس منسوج دائري حول الرأس شائع في أوساط المسلمين الشباب بالشرق وفي شمال إفريقيا كذلك، وأن السراويل الجزائرية وبرانيسها المصنوعة من الحرير والصوف كانت تجد السوق الراضة لنوعيتها الجيدة، والحقيقة أن اللباس الجزائري كان يحمل الصبغ بشكل جيد، وقد كانت سلال سعف النخيل من شط الجريد

<sup>1</sup> – Marcel Mercier, "La civilisation urbaine au Mzab-Ghardaïa la mystérieuse", édit P & G Soubiron, 1932, p337-338.

ويقول أيضا: لم تخضع زربية ميزاب لأية دراسة وهي كغيرها من أنواع الزرابي، رغم أنّها تعبّر عن غيريتها في الشمال الإفريقي، من حيث تعدد تقنية صنعها وزخارفها وألوانها، كم هو رائع هذا التنوع، وكم نحتاج من بحوث محلية ومنهجية وتنقيبات للتعرف على بصمتها الشاملة.

<sup>2</sup> – الفيديو المرفق.

<sup>3</sup> – وليم سبنسر، الجزائر في عهد رياس البحر، ص 146.

والحصري مصنوعة من الديدس التي تقوم بنسجها قبيلة بني عباس شعبية أيضا في العالم الإسلامي. وأخيرا فالأكثر اهتماما به كان ماء الزهور المستخرج من النباتات الجزائرية وأحسن نوعية منه كانت هي النساري<sup>1</sup> Nessari الذي هو الرحيق المستخرج من زهر البليدة الأبيض<sup>2</sup> وهذا دليل آخر على عراقة الصناعات التقليدية الجزائرية، واهتمام الحرفيين بالمنتج المحلي الخالي من أي مواد صناعية، فكل ما ذكر هو طبيعيّ توفره البيئة المحيطة بنا وتلقّفه يد الإنسان لتجعله أداة ينتفع بها.

كما تحلّ كلمة الصناعات التقليدية في الأدبيات الغربية مكانة فخرة؛ فهي انطلاقا من التسمية في حد ذاتها نجدها ضمن عائلة الفنون من خلال عدد من الكلمات المتصلة بكلمة ART ARTISTE ARTISTIQUE، لنصل بعد ذلك إلى كلمة artisanat التي يشار إليها بكثير من الاحترام والتبجيل ويتمّ في الحديث عنها تأكيد أمر هامّ هو أنّها مهنة دقيقة تتطلب كثيرا من التعلّم في الجوانب النظرية ثمّ يتمّ الانتقال بعد ذلك إلى الممارسة الميدانية المباشرة.<sup>3</sup> وهذا دليل على ما تتطلبه هذه الحرفة من عناية خاصة في الجانبين؛ النظري والتطبيقي.

وكثيرا ما تتصل هذه المهن التقليدية بالسياحة والتقويم السياحي؛ فيقدر توفر تنوع في الصناعات التقليدية يمكن للسياحة أن تنشط وتنوع مناطقها، بل إنّ عددا من الأنشطة الثقافية والاقتصادية تتحرك بسبب وجود هذه الصناعات التقليدية كما نلاحظ ذلك في عدد من المدن السورية مثلا كطلب التي يقصدها السياح حبا فيما تحويه من صناعات تقليدية. فمنذ مارس 2011 حين فقدت سوريا استقرارها السياسي والأمني فقدت نسبة مهمة من دخلها الاقتصادي الذي كانت السياحة توفره لها مشكّلة نسبة 12 في المئة من دخلها الوطني.<sup>4</sup> فهذه المقتنيات التقليدية الفنيّة لم تكن تمكّن السائح من العودة إلى بلده مصحوبا بعبق البلد فحسب -بفضل المشتريات التقليدية العريقة التي تطلّ ذكرى غالية في حياة كل سائح زار تلك المدينة-، بل كانت تقدم للبلد نفسه كثيرا من الدعم الاقتصادي.

<sup>1</sup> \_ (واشتقت الكلمة من زهرة النسرين الأبيض المشهورة في مدينة الورد بليدة)

<sup>2</sup> - وليم سبنسر، ص ص 145-146

<sup>3</sup> - le petit Robert, 2017, p150

<sup>4</sup> - Améziene Ferguene et Rabih Banat, artisanat traditionnel: valorisation touristique. voir: <https://www.erudit.org/fr/revues/cgq/2013-v57-n160-cgq0770/1017806ar/resume/>  
Artisanat traditionnel, valorisation touristique du patrimoine et dynamique territoriale : le cas de la ville syrienne d'Alep (erudit.org)

كما يشير مصطلح "الصناعة التقليدية" عادة إلى طرائق الإنتاج الحرفي في فترة ما قبل الصناعة واستمرار مثل هذه الأشكال من التصنيع حتى أثناء نموّ التصنيع القائم على المصنع. كان التصنيع التقليدي كثيف العمالة وتمّ تنفيذه على نطاق صغير داخل الأسرة أو ورشة عمل صغيرة.

في فترة ما قبل الصناعة، كان الكثير من الإنتاج يتولاه أفراد عائلة المزرعة الذين لم يتمّ توظيفهم بالكامل في المهام الزراعية. وغالبًا ما تقترن الصناعة التقليدية بإنتاج المصانع الحديثة والذي بدءًا من إنجلترا في منتصف القرن الثامن عشر لخصّ ظهور أشكال إنتاج أكثر كثافة في رأس المال تتميز بتطبيق التكنولوجيا والأشكال الجديدة للطاقة على الإنتاج على نطاق واسع في كثير من الأحيان في المناطق الحضرية ومن خلال تشغيل العمال كأجراء<sup>1</sup>.

ومن الطبيعي جدا أن ينصبّ الاهتمام على النشاط السياحي بصيغتيه الداخلية والخارجية مع التركيز خاصة على الاستقطاب الخارجي لأغراض اقتصادية قبل كلّ الأغراض الأخرى؛ الثقافية والاجتماعية التي لا تخفى على أحد خاصة حين يحسن استثمارها.

ولم تخفّ عن الدارسين تساؤلات مهمّة تثير علاقة السياحة بالهوية الوطنية أو الحضارية عامّة، لذا فقد طرح السؤال: هل التطور السياحي عامل من عوامل التغريب والاستلاب أم هو على العكس من ذلك أي إنه قد يكون ربّما عاملا إيجابيا في إثراء الذات بعناصر جديدة لا تتناقض مع المنظومة الأصلية لكلّ أمة من الأمم، ولكلّ بلد من البلدان، ولكلّ شعب من الشعوب؟

ولعل المجتمعات الأميركيةولاتينية من أكثر الشعوب شعورا بقضية الهوية؛ فلقد فرضت السياحة نفسها عالميا- على أساس أنها جزء هامّ من النشاط الاقتصادي، مما أدّى إلى تزايد العناية بها أكثر؛ خاصة وأن الإحصائيات تبين أن أكثر من 10 بالمئة من الدخل الخام يأتي من المؤسسات السياحية وأن هذا النشاط الذي يحرك اليد الفنية العارفة في مجال الصناعات التقليدية يقدم عشر عدد مناصب الشغل عالميا. وبحسب المنظمة العالمية للسياحة فإنّ هذا القطاع الحيوي ينمو بنسبة تصل إلى 4 بالمئة كل سنة.

<sup>1</sup>- <https://www.oxfordreference.com/display/10.1093/acref/9780195176322.001.0001/acref-9780195176322-e-1598> Traditional Industries www.oxfordreference.com

كلّ هذا دفع إلى التفكير الجديّ في تطوير السياحة، غير أنّ العلاقة القائمة بين الشمال والجنوب فضلا عن العلاقات التقليدية التي تميزت بالهيمنة الاستعمارية وصعود رأس المال والشركات الكبرى حالت دون ذلك.<sup>1</sup>

ومع الوضع العام في الجنوب الذي تميّز بانعدام الاستقرار الاقتصادي والسياسي يدفع إلى التساؤل عن الحلول اللازمة كي تكون السياحة وما تتضمنه من صناعات تقليدية ذات تأثير إيجابي في حياة الشعوب الجنوبية، وذلك بسبب التحولات التاريخية الخطرة التي مستها خاصة بسبب الهجمات الأوروبية منذ القرن الخامس عشر حين بدأت الولايات المتحدة الأميركية في التشكل على حساب الهويات المحلية وعلى حساب الجوانب الاجتماعية والاقتصادية الخاصة بالسكان الأصليين. ولا تتحقّق هذه المحلية إلا بتوفّر شروط بعينها، تحفظ خصوصية هذه الصناعات؛ إذ يجب أن تقي الحرفة التقليدية بالمتطلبات الخمسة الآتية:

1/ : يجب أن تكون الصناعة التقليدية مستخدمة بشكل رئيسي في الحياة اليومية على أن تؤخذ "الحياة اليومية" بمعنى واسع. على سبيل المثال، تعتبر المناسبات الاحتفالية (الزفاف والجنّازة) والمهرجانات الموسمية التي يمر بها الشخص من حين إلى آخر فقط في عام واحد أو في حياته كلها جزءاً من "الحياة اليومية" إذا كانت مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بأسلوب الحياة ونفذت في أوساط العائلات العادية .

2/ أن تكون مصنوعة يدوياً بشكل رئيسي: الميزات الأصلية والعمل اليدوي للحرفة التقليدية لا ينفصلان عن بعضهما البعض. إذا تم تنفيذ العمل اليدوي لحرفة تقليدية بوساطة عمليات آلية حتى مع الحفاظ على تقنية تقليدية، فلن يكون لها معنى لأنّ السمات الأصلية للحرفة ستضيع لذلك يجب أن تتمّ العمليات الرئيسة للحرفة التقليدية يدوياً

3/ أن تكون قد صنعت باستخدام تقنية أو مهارة تقليدية: هنا يتم تعريف مصطلح "تقليدي" على أنه مستمر لأكثر من مائة عام. حتى لو لم يتم الاحتفاظ بالتقنية أو المهارة الأولية منذ مائة عام على حالها تماماً،

<sup>1</sup> – Walin Sarah, Le développement touristique : facteur d'aliénation ou opportunité de renouvellement de l'identité culturelle Le cas de la communauté de Huilloc, These de Doctorat, Université de Liege, 2019–2020

<https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/10478/4/M%C3%A9moire%20Sarah%20Walin%20Master%20en%20sciences%20de%20la%20population%20et%20du%20d%C3%A9veloppement.pdf>

ولكن إن كان هناك أي تحسين أو تطوير فإنها تعتبر "تقليدية" طالما ظلت الميزات الخاصة بالمنتجات الحرفية دون تغيير

4/ أن تكون مصنوعة من مواد تقليدية: على غرار التقنية والمهارة؛ حيث تعتبر المواد أيضاً مهمة جداً لميزات المنتج الحرفي. المصطلح "تقليدي" المستخدم هنا يعني أيضاً تاريخاً لأكثر من مئة عام بالإضافة إلى ذلك يجب أن تكون المواد الرئيسة مواداً طبيعية. نظراً لأن بعض المواد لم تعد موجودة أو يصعب الحصول عليها هذه الأيام، يُسمح باستخدام مواد أخرى في حالات استثنائية طالما أنها لا تغير الخصائص الفريدة للمنتج

5/ أن تكون قد صنعت في منطقة معينة مع عدد معين من الشركات المصنعة: يجب إشراك عدد معين من العمال في الصناعة في منطقة معينة وتحتاج الحرفة التقليدية إلى نطاق معين في التصنيع ومنطقة تصنيع ثابتة<sup>1</sup>.

والأشياء المصنوعة فنياً باستخدام أدوات تقليدية بسيطة وباستخدام الفنيات اليدوية التقليدية (مثل المنحوتات الخشبية والنسيج وطباعة المنسوجات والأعمال المعدنية والمصنوعات الجلدية وما شابه ذلك). تكون ابنة البيئة المحلية وصديقة لها، وهذا ما يجعل الصناعات التقليدية المحلية حاملة لثقافة أمة ومجتمع كامل، تنقل حمولاته عبر الجغرافيات، وتزيد من نسبة الإقبال على تلك المنطقة، هذا إن أحسنا الترويج والتسويق لمنتجاتنا وثقافتنا.

### المطلب الثاني: تأثير مخطط جودة السياحة الجزائرية على الصناعات التقليدية (غرفة

### الصناعات التقليدية لولاية باتنة دراسة ميدانية)

تتخر ولاية باتنة بثروة مهمة من المهارات المكتسبة والموروثة لدى الناشطين في قطاع الصناعة التقليدية سواء منهم المسجلين في سجل الصناعة التقليدية والحرف أو أولئك الذين يمارسون نشاطهم بصورة غير رسمية. كما أن الثراء والتنوع الثقافي المميز للولاية جعلها قطبا متميزا في هذا المجال، إضافة إلى توفرها على مقدرات محلية كبيرة (مواد أولية، هياكل دعم، الإنتاج الحرفي والخدمات الحرفية). ومن أهم نشاطات الصناعة التقليدية بولاية باتنة نجد نشاط صناعة المجوهرات في مقدمة النشاطات التي

<sup>1</sup>–<https://www.aiweb.or.jp/english/dento/html/howto1.html> What is a traditional craft?

تشتهر بها ولاية باتنة، حيث يمثل هذا النشاط أكثر من 13% من العدد الإجمالي للحرفيين المسجلين، إضافة إلى عدد أكبر يمثل الحرفيين النشطين بصورة غير قانونية. ومن جهة أخرى يوجد عدد كبير من الحرفيين النشطين في هذا المجال منتشرين عبر ولايات الوطن وينحدرون من ولاية باتنة، كما أن الحلي والمجوهرات الأوراسية تتمتع بسمعة وطنية حيث يمتد سوقها إلى مختلف أرجاء الوطن.

كما تنتشر بالولاية صناعة النسيج المتميزة بثنائها وتنوعها كصناعة البرنوس، الحنبل (الهايك)، القشبية... ولكنها تمارس في أغلب الأحيان للاستعمال الخاص. أما صناعة الفخار فهي تعكس التراث المحلي إلا أنه يغلب عليها طابع الاستعمال المنزلي.

ولعل أهمّ النشاطات التي تعرفها الولاية تلك المتعلقة باللباس التقليدي والطرز التقليدي، وهي كذلك نشاطات ثرية ومتنوعة، تنتشر تقريبا على كامل ربوع الولاية. كما توجد مجموعة من النشاطات الأخرى يمكن أن نسجل بشأنها الملاحظات الآتية حسب معلومات مستمدة من غرفة<sup>1</sup> الصناعات التقليدية لولاية باتنة: تعتبر الحلي التقليدية من الأنشطة المنتشرة في ولاية باتنة؛ إذ تعكس التراث الثقافي للمنطقة، ولقي هذا النشاط تراجعا كبيرا قبل أن ينتعش نسبيا العام 2009 و2010 بسبب عديد المشاكل والانشغالات التي طرحها حرقها هذا النشاط منذ سنوات دون التوصل إلى حلول، مثل المادة الأولية والضرائب. أما الطرز على القماش كان ومازال فضاء للإبداع، فبالرغم من غزو الملابس الجاهزة الحديثة عرف هذا النشاط تزايدا في عدد المسجلين سنني 2009 وخاصة 2010؛ إذ يمثل نسبة حوالي 41% من مجموع المسجلين في هذا النشاط خلال الفترة الممتدة من 1998 إلى غاية 2010/2/31.

ومن أهمّ العوامل المساعدة على انتشار مختلف نشاطات الصناعة التقليدية بولاية باتنة؛ توفر المادة الأولية الضرورية لهذه النشاطات، وأهم هذه المواد الأولية حسب معلومات من غرفة الصناعة التقليدية:

- **الصوف:** حيث تقدر طاقة الإنتاج السنوية حسب مديرية الفلاحة حوالي 492.500 قنطارا.
- **الحلفاء:** ويبلغ الإنتاج السنوي لهذه المادة حسب مديرية الغابات لولاية باتنة حوالي 4.500 طنا
- **الخشب:** يبلغ الإنتاج السنوي لهذه المادة حسب مديرية الغابات لولاية باتنة حوالي 40.000 م<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - مرسوم تنفيذي رقم 97-101 المؤرخ في 21 ذي القعدة 1417 الموافق 29 مارس، 1997 يحدد تنظيم الغرفة الوطنية للصناعة التقليدية والحرف وعملها) ج ر عدد 18 - 30 مارس 1997 (-مرسوم تنفيذي رقم 82-14 مؤرخ في 20 ربيع الثاني 1435 الموافق 20 فبراير 2014 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 97-101 المؤرخ في 21 ذي القعدة 1417 الموافق 29 مارس 1997 الذي يحدد تنظيم الغرفة الوطنية للصناعة التقليدية والحرف وعملها.) ج ر عدد 11 -26 فيفري(2014)

- الفلين: يبلغ الإنتاج السنوي لهذه المادة حسب مديرية الغابات لولاية باتنة حوالي 20.000 طن
- شعر الماعز: وينتشر إنتاج هذه المادة خاصة بالمناطق الجبلية للولاية
- الصلصال والطين: وتشتهر بهما منطقتي بركة وعين توتة.
- الصلصال الأحمر: تنتشر هذه المادة في منطقتي إشمول وتيلاطو.

ولضرورة الإحصائيات في تحديد نهج وزارة السياحة في قطاع الصناعات التقليدية وتطبيق مخططات الحكومة، وجب الاحتكام إلى الدراسة الميدانية لمعرفة مدى تطبيقها في الواقع من خلال جداول ورسومات بيانية.

يبين الجدول رقم 01 الخاص بوضعية التسجيل في سجل الصناعة التقليدية من سنة 1998 إلى غاية 2021/12/31 عدد النشطين فعليا الحائزين على بطاقة حرفي الذي بلغ 13939 وهم موزعين كالاتي:

- نسبة الحرفيين النشطين فعليا في مجال الصناعة التقليدية الفنية<sup>1</sup> بلغت 24.06 % تمثل 3354 حرفيا. (رغم وجود المرسوم التنفيذي الذي يعفي بعض الفئات من الضريبة)

- نسبة الحرفيين في النشطين فعليا في مجال الصناعة التقليدية الحرفية لإنتاج المواد بلغت 28.79% تمثل 4014 حرفيا.

- نسبة الحرفيين النشطين فعليا في مجال الصناعة التقليدية الحرفية للخدمات 47.14% تمثل 6571 حرفيا.

<sup>1</sup> - الفوائد الضريبية - مرسوم تنفيذي رقم 09-428 مؤرخ في 13 محرم عام 1431 الموافق 30 ديسمبر سنة 2009، يتضمن تحديد الأحكام الخاصة باكتتاب دفتر الشروط من طرف الحرفيين التقليديين و كذا الأشخاص الذين يمارسون نشاطا حرفيا فنيا المعفيين من الضريبة الجزائرية الوحيدة (.ج ر عدد 77 30- ديسمبر 2009)



جدول رقم 01: عدد المسجلين مقارنة بعدد المشطوبين من سنة 1998 إلى غاية 2021/12/31<sup>1</sup>

عدد الحرفيين النشطين "الصافي"	عدد المشطوبين	عدد المسجلين	مجال النشاط
3354	1295	4649	الصناعة التقليدية الفنية "الحلي التقليدي، حلويات تقليدية، نسيج، الفخار، الطرز على القماش"
4014	1608	5622	الصناعة التقليدية لإنتاج المواد "تحضير البييتزا، حلواني، خبز، نجارة عامة"
6571	2681	9252	الصناعة التقليدية الحرفية للخدمات تصليح السيارات، غسل وتنظيف المركبات . حرفي بناء، حرفي مرصص، حلاقة، التصوير الفوتوغرافي "
<b>13939</b>	<b>5584</b>	<b>19523</b>	<b>المجموع</b>

حيث نسجل أعلى نسبة في مجال الصناعة التقليدية الحرفية لإنتاج الخدمات تليها الصناعة التقليدية لإنتاج المواد وأخيرا الصناعة التقليدية الحرفية الفنية. لأنّ الفنّ لا يهتمّ بالكمّ بقدر ما يقدّس الكيف والنوعية ويحترم الذوق، ثم إنّ الفنّ الحقيقي يخضع لمزاجية الفنان، وهو لا يتفنّن إلا برغبة داخلية، ولا تحرّكه الحوافز الخارجية إن لم يكن له استعداد نفسي.

<sup>1</sup> - كل الأرقام المذكورة في الجداول مستمّدة من إحصائيات مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية باتنة وقد وظفت بعضها في تقرير التريص الميداني. وكان ذلك بمعمة مشرفي التريص نصيرة العشي وإبراهيم جابو.

جدول 02: عدد مناصب العمل المنشأة في قطاع الصناعة التقليدية والحرف في الفترة الممتدة من 1998 /01/01 إلى غاية 2021/12/31<sup>1</sup>

مجموع مناصب عمل حسب نوع النشاط	معامل	الحرفيين النشطين	طبيعة النشاط
12410	3.7*	3354	الصناعة التقليدية الفنية
10035	2.5*	4014	الصناعة التقليدية لإنتاج المواد
12485	1.9*	6571	الصناعة التقليدية لإنتاج الخدمات
<b>34930</b>		<b>13939</b>	مجموع النشاطات

يبين الجدول رقم 03 مقارنة بين سنتي 2021 و 2020؛ حيث إن في سنة 2021 بلغ عدد النشطين فعليا الحائزون على بطاقة حرفي 810 موزعون كالاتي:

- نسبة الحرفيين النشطين فعليا في مجال الصناعة التقليدية الفنية بلغت 18.88 % تمثل 153 حرفيا.

- نسبة الحرفيين النشطين فعليا في مجال الصناعة التقليدية الحرفية لإنتاج المواد بلغت 36.29% تمثل 294 حرفيا

- نسبة الحرفيين النشطين فعليا في مجال الصناعة التقليدية الحرفية للخدمات 44.81 % تمثل 363 حرفيا

حيث نسجل أعلى نسبة في مجال الصناعة التقليدية الحرفية لإنتاج الخدمات تليها الصناعة التقليدية لإنتاج المواد وأخيرا الصناعة التقليدية الحرفية الفنية. وفي سنة 2020 بلغ عدد النشطين فعليا الحائزون على بطاقة حرفي ب 928 موزعون كالاتي:

- نسبة الحرفيين النشطين فعليا في مجال الصناعة التقليدية الفنية بلغت 22.30 % تمثل 207 حرفيا.

- نسبة الحرفيين النشطين فعليا في مجال الصناعة التقليدية الحرفية لإنتاج المواد بلغت 24.89% تمثل 231 حرفيا.

<sup>1</sup> - غرفة الصناعات التقليدية باتنة

- نسبة الحرفيين النشطين فعليا في مجال الصناعة التقليدية الحرفية للخدمات 52.80 %تمثل 490 حرفيا

حيث نسجل أعلى نسبة في مجال الصناعة التقليدية الحرفية لإنتاج الخدمات تليها الصناعة التقليدية لإنتاج المواد وأخيرا الصناعة التقليدية الحرفية الفنية.

من خلال مقارنة سنتي 2020 و2021 نلاحظ أن سنة 2021 عرفت ارتفاعا في عدد المسجلين لدى غرفة الصناعة التقليدية والحرف وفيما يخص عدد المشطوبين عرفت كذلك ارتفاعا مقارنة بسنة 2020 وترجع أسباب الشطب لدى الحرفي:

1.ارتفاع قيمة اشتراكات الضمان الاجتماعي

2.صعوبة تسويق المنتجات الحرفية (تعاني عديد المنتجات الحرفية من المنافسة الشرسة للمنتجات الصينية)

3.الأعباء الضريبية المرتفعة (رغم وجود مرسوم يعفي فئات من الحرفيين من الضريبة بشروط تمّ ذكرها في البحث)

4.ارتفاع أسعار كراء المحلات (فمعظم الحرفيين يسعون لعرض منتجهم للزبون، ولا يملكون مكانا للعرض)

5.غلاء المادة الأولية (تكون معظمها مستوردة)

6. الظروف الشخصية والظروف الصحية للحرفي

أما فيما يخص مجالات الصناعة التقليدية نلاحظ أعلى نسبة في مجال الصناعة التقليدية الحرفية لإنتاج الخدمات تليها الصناعة التقليدية لإنتاج المواد وأخيرا الصناعة التقليدية الحرفية الفنية في السنتين 2021 و2020. وهذا دليل قاطع على تميّز الصناعات الفنية وغلاء ثمنها لأنها تعتمد المادة الأولية النادرة.

ولهذا السبب يسعى بعض الحرفيين الجزائريين ومنهم السيّد محمد شنوفي رئيس الغرفة الوطنية للصناعات التقليدية أن يستعوض عن رقاقات الذهب المستوردة وهي مادة ضرورية لصناعة الخزف الفني، بمادة

أخرى تجعل ثمنها مقبولا وتكون بأياد جزائرية، وذلك من خلال بحوثه الكيميائية المتخصصة.<sup>1</sup>

أما الجدول رقم 3 فهو يضع أرقاما تفصيلية لأنواع الحرف في منطقة باتنة، ويبرز عدد المشطوبين وعدد المسجلين بين سنتي 2020 و2021، وقد كانت النسبة الأضعف خاصة بالصناعة التقليدية الفنية

<sup>1</sup>- الفيديو المرفق.

"الحلي التقليدي، حلويات تقليدية، نسيج، الفخار، الطرز على القماش" وهي صناعات يدوية بالدرجة الأولى تخضع لفنيات التصنيع وتوفر كل الظروف لإنجاحها، وهذا ما يبرز غلاء سعرها وندرته أحيانا.

جدول رقم (03)<sup>1</sup>: مقارنة بين سنتي 2020 و2021 (عدد المسجلين، المشطوبين، الصافي)

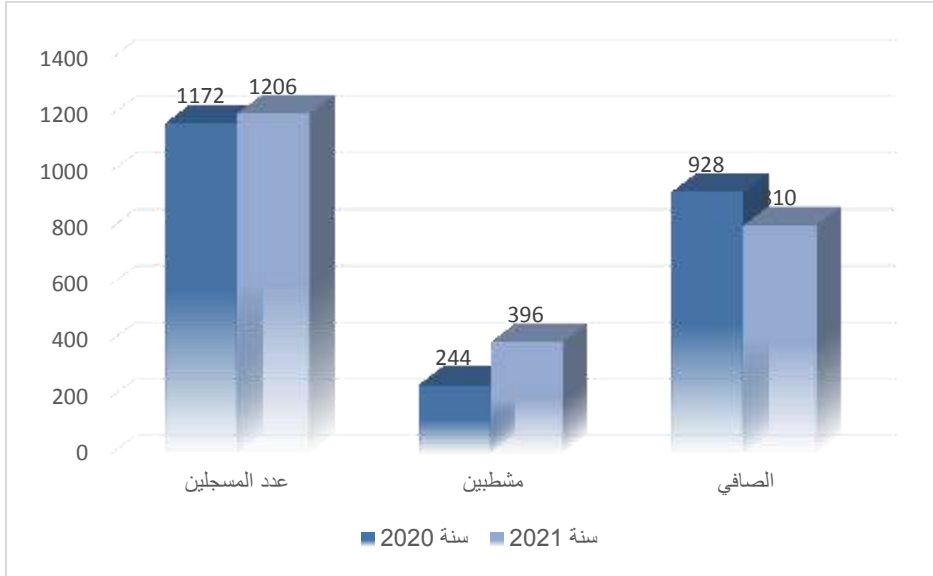
عدد الحرفيين النشطين "الصافي" لسنة 2021	عدد الحرفيين النشطين "الصافي" لسنة 2020	عدد المشطوبين لسنة 2021	عدد المشطوبين لسنة 2020	عدد المسجلين لسنة 2021	عدد المسجلين لسنة 2020	مجال النشاط
153	207	113	70	266	277	الصناعة التقليدية الفنية "الحلي التقليدي، حلويات تقليدية، نسيج، الفخار، الطرز على القماش"
294	231	111	72	405	303	الصناعة التقليدية لإنتاج المواد "تحضير البيتزا، حلواني، خباز، نجارة عامة "
363	490	172	102	535	592	الصناعة التقليدية الحرفية للخدمات " تصليح السيارات، غسل وتنظيف المركبات حرفي بناء، حرفي مرصص، حلاقة، التصوير الفوتوغرافي "
810	928	396	244	1206	1172	المجموع

<sup>1</sup> - غرفة الصناعات التقليدية باتنة

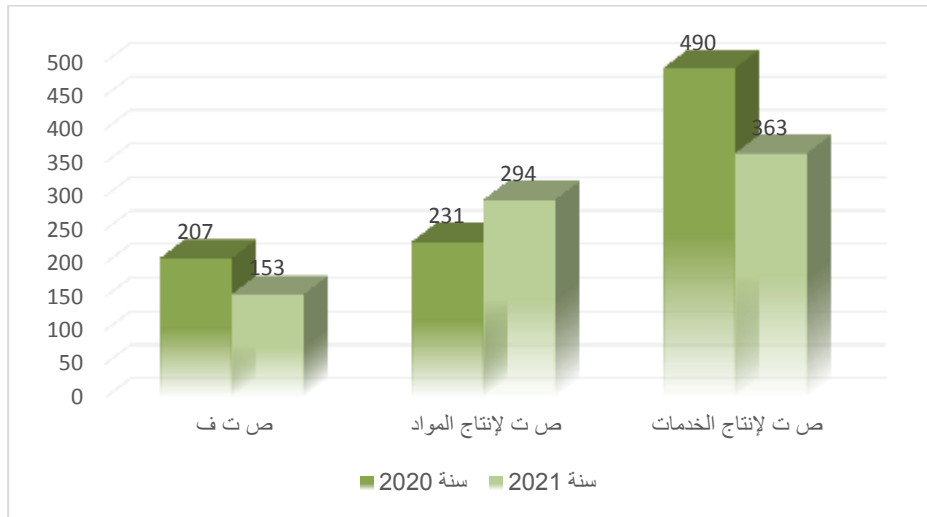
رسم يبيّن مقارنة العدد الإجمالي (مسجلين، مشطوبين، الصافي) لسنتي 2020 و2021<sup>1</sup>

الملاحظ أنّ نسبة المشطوبين ونسبة الصافي في سنة 2021 تعبّر بوضوح عن تأثيرات كورونا في

المجال السياحي؛ إذ زاد عدد الشطب وقل المنتج. وهذا ما يوضحه الرسم البياني



مقارنة لمجالات الصناعة التقليدية لسنتي 2020 و2021<sup>2</sup>



<sup>1</sup> - من إنجاز الباحثة، بالتعاون مع إبراهيم جابو، والمعلومات من غرفة الصناعات التقليدية باتنة

<sup>2</sup> - المرجع نفسه.

الجدول رقم (04):<sup>1</sup> عدد مناصب العمل المنشأة في قطاع الصناعة التقليدية والحرف خلال سنتي

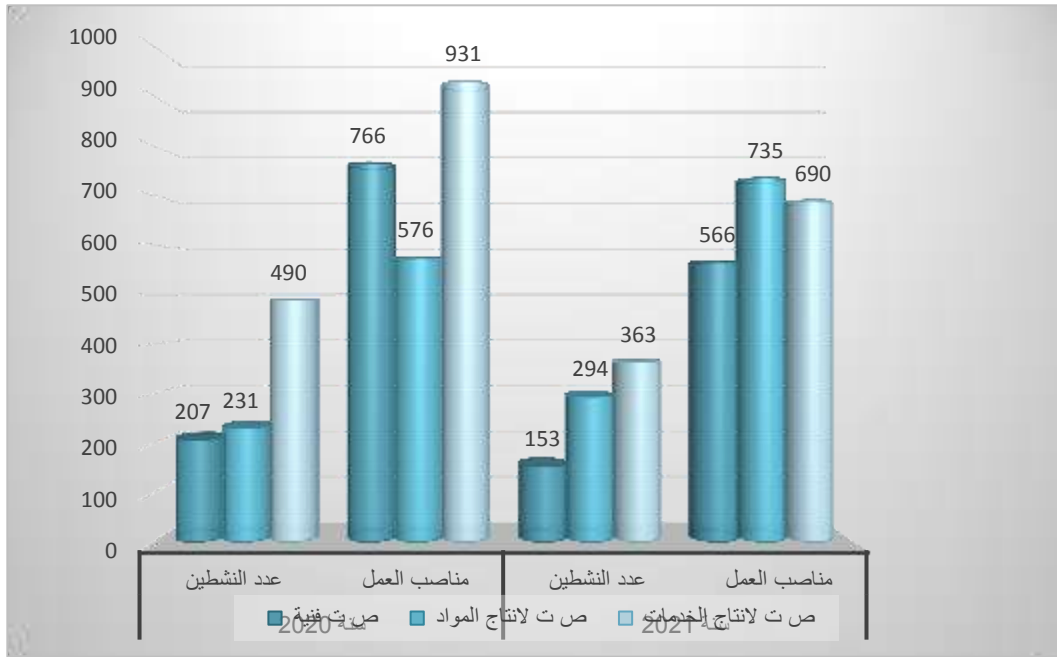
و 2021 و 2020

المجموع		مجال النشاط						السنوات
عدد مناصب العمل	عدد النشطين	صناعة تقليدية لإنتاج خدمات		صناعة تقليدية لإنتاج المواد		صناعة تقليدية فنية		
		عدد مناصب العمل	عدد النشطين	عدد مناصب العمل	عدد النشطين	عدد مناصب العمل	عدد النشطين	
2273	928	931	490	576	231	766	207	سنة 2020
1991	810	690	363	735	294	566	153	سنة 2021
4264	1738	1621	853	1311	525	1332	360	المجموع

من خلال الجدول رقم 04 نلاحظ أن مناصب العمل عرفت انخفاضا خلال سنة 2021 مقارنة بسنة 2020 وترجع أسباب هذا الانخفاض إلى عدم قدرة الحرفي على تسديد أجور العاملين لارتفاع تكاليف الإنتاج وكذا ارتفاع أسعار المادة الأولية. إضافة إلى تداعيات كورونا وما نتج عنها من انحسار. وهذا ما يعكسه الرسم الموالي.

<sup>1</sup> - غرفة الصناعات التقليدية باتنة بتصرف من الباحثة.

مناصب العمل المنشأة في سنتي 2020 و 2021<sup>1</sup>



من خلال الرسم والأرقام أعلاه نجد بونا شاسعا بين سنتي 2020 و 2021 سيما في مناصب العمل، وربما يعود ذلك إلى أسباب سبق ذكرها، أو لسياسة الوزارة المنتهجة في خلق مناصب عمل للحرفيين أو انخراطهم في مخطط الوزارة. لكن الواقع والممارسة أثبتا العكس، إذ كل حرفي يعمل معه حرفيون آخرون يضطرّ إلى دفع مستحقّاتهم، وتوفير التأمين لهم، ومهما يكن من أمر فإنّ غرفة الصناعة التقليدية لولاية باتنة، قد عملت على إرساء مبدأ الجودة في تسيير المخطط الوزاري؛ إداريا وميدانيا، ويتجلى ذلك من خلال الجائزة الوطنية للصناعة التقليدية لسنة 2021؛ حيث عرفت المسابقة مشاركة عدد من الحرفيين من كافة أنحاء الولاية لعرض منتجاتهم المقدّرة بـ 14 منتجا تقليديا خاصا بـ 11 حرفيا، يمثلون 6 عائلات نشاطٍ متمثلة في: الاشتغال على الطين، الحجر والزجاج، العمل على المعادن، العمل على القماش والنسيج، العمل على المواد المختلفة وبعد المداولات تم انتقاء 06 منتجات لـ 06 حرفيين للمشاركة في الانتقاء الجهوي بولاية جيجل.

هذا وتمّ تنظيم دورة تكوينية للنسيج التقليدي (صناعة الزربية) في إطار إبرام اتفاقية إطار بين مديرية السياحة والصناعة التقليدية ومديرية التكوين والتعليم المهنيين، نظمت دورة النسيج التقليدي بمركز التكوين المهني الإخوة الشهداء بنشور، من تأطير الأستاذة حبيبة بن مسعودة لفائدة 15 شابة، وهذا في

<sup>1</sup> - غرفة الصناعات التقليدية باتنة بتصرف من الباحثة.

إطار إعادة بعث النشاطات الآيلة للزوال وقد اختتمت الدورة بتسليم الشهادات للمتكونات بتاريخ 12 جانفي 2022. وفي إطار التحضير لآفاق قطاع الصناعة التقليدية لسنة 2022/2023 المنبثقة من مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج السيد رئيس الجمهورية كان العمل على محاور:

### المحور الأول:

حماية منتجات الصناعة التقليدية الوطنية ومكافحة التقليد في مجال المنتجات التقليدية، سيما فيما يخص المستورد منها، وهذا ترسيخا لخصوصية المنطقة، والمحافظة على محليتها التي تميزها عن باقي المناطق، ورفع مستوى جودة المنتج، وذلك من خلال برمجة عمليات أهمها:

\* تحيين البطاقة الوطنية لحماية منتجات الصناعة التقليدية المحلية من خلال تنظيم خرجات ميدانية للحرفيين الراغبين في التسجيل في البطاقة الوطنية.

\* القيام بخرجات تفتيشية للمعارض الخاصة بمنتجات الصناعة التقليدية من أجل حماية المنتج المحلي من المنتجات المستوردة.

\* إحصاء للنشاطات الآيلة للزوال والقيام بإعادة بعثها في المناطق التي تعرف اندثارا لهذه

النشاطات وتنظيم دورات تكوينية للحفاظ عليها

### المحور الثاني:

تكثيف واحترافية عمليات ترقية وتسويق منتجات الصناعة التقليدية في السوق الوطنية الدولية، وفق برمجة عمليات أهمها:

\* تنظيم التظاهرات من خلال تنظيم معارض وصالونات وتخصيص فضاءات عرض لإحياء التظاهرات، كالاحتفال برأس السنة الأمازيغية، اليوم العالمي للمرأة، اليوم الوطني للطالب، اليوم العربي والوطني للسياحة اليوم العالمي للسياحة، اليوم الوطني للحرفي.

\* الاتصال بالفنادق من أجل تخصيص واجهات عرض لمنتجات الصناعة التقليدية، التي باتت ضرورة ملحة للتعريف بالمنتج المحلي للسائح.

### المحور الثالث:

وضع آليات مالية جديدة لدعم نشاطات الصناعة التقليدية لضمان ديمومة مساهمتها في تنفيذ البرامج الموجهة إلى الحرفيين (التكوين، المرافقة، الحماية والعمل المجتمعي والجمعوي...) سيما البرامج المخصصة للفئات الهشة والمناطق المعزولة، وذلك من خلال:



\*تنظيم أيام تحسيسية بالتنسيق مع ANADE-CNAC-ANGEM للتعريف بأجهزة الدعم.

\*تنظيم أيام تحسيسية مع مديرية الضرائب والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لفائدة

الحرفيين وطرح انشغالاتهم ومحاولة إيجاد حلول عملية للنهوض بالصناعة التقليدية المحلية، والوطنية.

#### المحور الرابع:

تشجيع المقاولاتية النسوية والعمل المنزلي والمقاولاتية في المناطق الريفية، وكذا تطوير كفاءات

التسيير لدى الحرفيين وتعاونيات الصناعة التقليدية. وهذا المحور أهم ما تسعى إليه وزارة السياحة

والصناعات التقليدية للنهوض بالسياحة في الجزائر، ويتم ذلك بـ:

\*تنظيم أيام وخرجات ميدانية تحسيسية لتشجيع المقاولاتية النسوية خاصة المرأة الماكثة<sup>1</sup> في البيت في

المناطق الريفية. (نظرا لخصوصية المنطقة جغرافيا ومجتمعيا)

#### المحور الخامس:

تنظيم وتطوير نشاطات الصناعة التقليدية العائلية، وهذا ما لاحظته في المعرض الدولي

للصناعات التقليدية 2023، وجود توارث عائلي للحرفة ومحاولة إتقانه أكثر وإيصاله إلى أجيال لاحقة

(صناعة الموس بوسعادي/دار عزي للتطريز) ويكون عن طريق:

\* تنظيم أيام تحسيسية لفائدة العائلات التي تمارس نشاطها الحرفي بصفة غير قانونية من أجل توجيههم

للتسجيل في بطاقة حرفي.

\*تنظيم دورات تكوينية لفائدة العائلات الممارسة للنشاط الحرفي (كيفية إنشاء مؤسسة، كيفية تسيير

مؤسسة، معرفة السوق، تحسين المهارات)

\*إشراك العائلات في التظاهرات الاقتصادية المنظمة من طرف المديرية لتسويق منتجاتهم (رأس السنة

الأمازيغية/عيد المرأة/اليوم الوطني للصناعات التقليدية/ وكذلك المعارض الدولية بانتقاء من يمثل الولاية).

منحت وزارة السياحة والصناعات التقليدية أهمية للصناعات التقليدية والحرف في عيد الأصدقاء، فمثلا

على الصعيد الثقافي والحضاري تعتبر الصناعة التقليدية لدى شعوب العالم واحدة من مقومات الشخصية

<sup>1</sup>- ممارسة نشاطات الصناعة التقليدية و الصناعة التقليدية في المنزل -مرسوم تنفيذي رقم 274-97 المؤرخ في 16

ربيع الأول عام 1418 الموافق 21 يوليو سنة 1997، يحدد شروط ممارسة نشاطات الصناعة التقليدية و الصناعة

التقليدية الفنية في المنزل (ج ر عدد 48 23- جويلية 1997)

الوطنية الأساسية كما أنها تعبر عن خصوصية المجتمع وهويته وأصالته كما تعبر عن تراكمات نتاج حضاري للمنطقة.

أمّا على الصعيد الاجتماعي، تظهر أهمية قطاع الصناعة التقليدية في قدرته الكبيرة على امتصاص البطالة وخلق فرص عمل والحفاظ على فئة الشباب من كل أشكال الانحراف من خلال ممارسة أي نشاط بوسائل بسيطة. وهذا ما يخدم الجانب الاقتصادي؛ إذ تظهر أهمية الصناعة التقليدية في أن أي مؤسسة حرفية صغيرة قد تمثل دورا كبيرا في زيادة الإنتاج المحلي والدخل العام بفضل انتشارها الكبير وحاجة المواطن لها سواء فنية أو تقليدية أو إنتاج مواد (خبازة، نجارة أو خدمات صيانة)، كما أن القطاع له

القدرة على جلب الموارد المالية من خلال التبادلات التجارية نظرا للميزة التنافسية التي يمتلكها المنتج الحرفي من خلال خصوصيته المميزة لكل منطقة مما يجعله قابلا للتسويق في حال احترام مقاييس الجودة العالمية.

إنّ ارتباط السياحة بالصناعة التقليدية وثيق، يتجسّد بالتواصل مع أهل المكان والاطلاع على حرفهم، ومن جملة الأشياء محلّ اهتمام السائح بغضّ النظر عن مدة الإقامة وأصبح عرفا؛ اقتناء تذكّار من خلال المهرجانات لتنشيط السياحة، وهو أحد أهم مظاهرها لتأمين أسواق للمنتجات الحرفية ومن ثمّ الاهتمام بالصناعة التقليدية مرتبط مباشرة بتنمية السياحة في الجزائر لأنه محرك اقتصادي، وكلّما زادت جودة الصناعة كلّما احترمها الزبون، وروّج لها لأنّ الجودة معيار أساسي في تسويق المنتج.

# الفصل الثاني

---

العلامة التجارية في مخطط جودة

السياحة الجزائر

---

### الفصل الثاني: العلامة التجارية في مخطط جودة السياحة الجزائرية.

كل حرفي يبحث عن علامة تجارية تميز منتوجه خاصة أن مخطط الجودة الجزائري يسعى إلى توطين علامة الجودة الجزائرية في الصناعات التي تحمل الهوية الوطنية، من أجل المحافظة على الهوية وعلى الموروث الثقافي المتناقل عبر الأجيال، فكيف للمنتوج الجزائري أن يُعرف خارج الوطن إن لم تكن له علامة تجارية تميزه وتمنحه السمة التعريفية. فما هي علامة جودة السياحة الجزائرية وما هي شروط الانخراط فيها ومزايا الانتماء إلى هذه العلامة؟

#### صورة تمثل لوغو علامة جودة السياحة الجزائرية



#### المبحث الأول: علامة جودة السياحة الجزائرية

لطالما سعت الأمم إلى تحقيق العدالة في الأشياء وبين الأشخاص، وبحثت عن الجودة في كل مكان، إرضاءً للذوق الخاص والعام، ومن خلال حركة الإنسان داخل حدود موطنه أو خارجه، تعرّف على أذواق أخرى وثقافات مغايرة، ومن احتكاكه بالمجتمعات تشكلت عنده ذائقة مختلفة تحتكم إلى التنوع والتميز، ما جعله يطالب بالنوعية والجودة في كل شيء، سيما في الخدمات التي يتلقاها مقابل مبلغ من المال، وهذا ما حفّز المنظمات الدولية إلى ابتكار صيغة عادلة في تصنيف المنتجات والمؤسسات، للحصول على علامة الجودة. هذه الصيغة أطلق عليها اسم إيزو ISO، وهناك من يعرفها بأنها اختصار للمنظمة العالمية للمواصفات والمقاييس أو التقييس، International Organization for Standardization، وهناك من يحيلها إلى أصول يونانية، تعني المساواة والعدالة ISOS إيزوس، وفي الحالتين فإن دور هذه المنظمة هو رفع سقف الجودة، ومنحه بعدا عالميا يخضع لشروط متفق عليها. والجزائر واحدة من الدول

المنخرطة في هذا النظام، ولأنّ العولمة ليست شعارا فضفاضاً، بل مجموعة من الالتزامات تجاه الدول، ومن خلال الاتفاقيات المبرمة مع الاتحاد الأوروبي والمنظمات العالمية كاليونسكو، تكون الجزائر في مواجهة كبيرة مع الانضباط أو التحلّي عن كل طموحاتها الدولية.

### المطلب الأوّل: شهادة إيزو 9000 في علامة جودة السياحة الجزائرية

ارتبط نظام الإيزو بالجودة، في مختلف القطاعات، ويعتبر نظام إدارة الجودة إيزو 9001 المواصفة القياسية الدولية لضمان الجودة وهو مجموعة من المقاييس المتعلقة بالتسيير النوعي للمؤسسات من الناحية المالية والإدارية ويمثّل قاعدة أو بالأحرى منهجا للتسيير الموحد، كما يعدّ هذا المنهاج أساسيا وضروريا لعديد القطاعات بما فيها قطاع الصناعات التقليدية والحرف ومن جهة أخرى يعتبر فرصة لتزويد التسيير وتعلم مواجهة العراقيل والمشاكل.

يعد الإيزو 9000 وكذا الإيزو 9001 المفاتيح الدولية المتعلقة بنظام إدارة الجودة؛ حيث تصف إيزو 9000 الكلمة أو المصطلح أما إيزو 9001 فهو فقط المعيار الخاص بنظام إدارة الجودة والذي على أساسه تحصل المؤسسات على الشهادات كما يتم مراجعة إيزو 9001 كل فترة للتأكد من أن معايير إدارة الجودة تبقى مناسبة وذات قيمة لقطاع الصناعات والخدمات لفترات طويلة.

يحدّد معيار ISO 8402-1986 (المنظمة الدولية لتوحيد القياس) الجودة على النحو الآتي:

"مجموع ميزات وخصائص المنتج أو الخدمة التي تحمل قدرتها على تلبية الاحتياجات المنصوص عليها أو الضمنية، وهي هيئة دولية لوضع المعايير. تتكون ISO من ممثلين من العديد من منظمات الوطنية. يتناقض المصطلح مع كلمة "كمية". عندما يقول شخص ما "كم"، نفكر في الكمية. إذا قالوا "كم هو جيد"، من ناحية أخرى، فإننا نفكر في الجودة.<sup>1</sup> إذن فالتعريف يركّز على النوعية والجودة، ووجود الإيزو هو توطين للكفاءة والنوعية والقدرة على التميّز وليس بكثرة الإنتاج، وهكذا فالإيزو هو انتفاءً للكّم على حساب الكيف.

ولا يتحقّق نظام إدارة الجودة للوصول إلى الجودة المناسبة والتطوير وضمان الاستمرارية وفاعلية أكثر وتحسن في رضا العملاء إلاّ من خلال زيادة الإنتاجية من خلال عمليات معتمدة ومقصودة ومكرورة لازدياد المشاركة في سوق العمل بالتأكيد على استمرارية المنتج أو الخدمة والبقاء على رأس قائمة

<sup>1</sup> - [What is quality? Definition and examples – Market Business News](#) اطلع عليه 2023/6/6

المنافسين. لأنّ التسجيل للحصول على الإيزو يميّز المنظمة على منافسيها، فهو بمثابة إنجاز يعترف به عالمياً وربما يقود إلى الاستحواذ على مختلف الأعمال العالمية، من خلال تشكيل علامة للمنتج. وتمنح علامة "جودة السياحة الجزائرية" -حسب الموقع الرسمي لوزارة السياحة والصناعات التقليدية- من اللجنة الوطنية التابعة لوزارة السياحة والصناعة التقليدية، تضم مستشارين إقليميين، وتتمثل مهام هذه اللجنة أساساً في:

- تقييم ملفات الالتزام<sup>1</sup> في مخطط " جودة السياحة الجزائرية "
  - فرز طلبات الانضمام إلى العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائرية "
  - إبداء الرأي بخصوص خطوات الجودة التي التزمت بها المؤسسات المترشحة
  - تحديد شبكة مفوضي العلامة " جودة السياحة الجزائرية "
  - تلقي وفحص تقارير التشخيص المنجزة من طرف مكاتب خبراء معتمدين
  - مرافقة المهنيين في انتهاج الجودة
  - الحرص على حسن استعمال العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائرية "
  - ضمان التتاسق وحسن تنفيذ مخطط " جودة السياحة الجزائرية "
  - التقييم الدوري لتطبيق الآليات المتعلقة بمخطط " جودة السياحة الجزائرية "
  - دراسة الصعوبات المحتملة واقتراح حلول لها
  - ضمان تسيير موقع الأنترنت الخاص بمخطط " جودة السياحة الجزائرية "
  - إبداء الرأي بخصوص جميع المسائل المتعلقة بمخطط " جودة السياحة الجزائرية "
- وبعد إبرام هذا العقد وعمل اللجنة، تساهم الوزارة بالسماح للمطعم أو الفندق أو الوكالة السياحية حسب ما ورد في عقد الالتزام بما يأتي:

إدراج مفهوم الجودة في جميع المشاريع المتعلقة بالتنمية والاستفادة من المساعدة والوسائل الملائمة للتطور، إضافة إلى الحصول على المرافقة في جميع الأعمال المتعلقة بالتجديد، إعادة التأهيل، التحديث، التوسيع وتكوين الموارد البشرية. ضمان تسويق أنجع، ومتوقع أفضل، وإرضاء أحسن للزبائن. كذلك الاندماج في شبكة المؤسسات الحاصلة على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائرية التي تمثل ضماناً للسياح وصورة أفضل للمطعم مع ضمان مكانة تنافسية في العرض السياحي الوطني وذلك لزيادة

<sup>1</sup> في الملحقات توجد نماذج لقسيمة الانخراط في مخطط الجودة وعقود الالتزام الخاصة بوكالات الأسفار والمطاعم والفنادق (المصدر موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية). وفيها تحدد جميع الشروط الخاصة بمخطط الجودة.

المداخل السياحية، بما يدعم استمرارية نشاط المطعم واستدامته ومنه زيادة المداخل السياحية، بما يدعم استمرارية نشاط المطعم أو الفندق أو الوكالة السياحية. ومن جهة أخرى يجب على المطاعم والفنادق والوكالات الالتزام بتطبيق شروط الانضمام إلى العلامة (علامة جودة السياحة) من خلال احترام المعايير واتباع منهج الجودة وضمان علامة ثقة للزبون، مع مطابقة قواعد الحفظ والسلامة الأمنية دون نسيان البعد البيئي، وتعزيز وفاء الزبون لتلك المؤسسة.

كما تضمّ اللجنة حسب موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية:

- ممثلين عن القطاع المكلف بالسياحة (وزارة السياحة، الديوان الوطني للسياحة، الوكالة الوطنية لتنمية السياحة، مؤسسة الديوان الوطني للسياحة،
- ممثلين عن الإدارات الأخرى المعنية بالسياحة (التجارة، الصحة، النقل، المديرية العامة للأمن الوطني، الدرك الوطني، الحماية المدنية) باعتبار القطاع مركب ومتعلق مع عديد القطاعات.
- ممثلين عن المعهد الجزائري للتقييس<sup>1</sup>
- ممثلين عن الجمعيات والاتحاديات المهنية الناشطة في ميدان السياحة FNAT<sup>\*</sup>, FNHR<sup>\*\*</sup>, SNAV<sup>\*\*\*</sup>, FNOT<sup>\*\*\*\*</sup>,

<sup>1</sup> - تم إنشاء المعهد الجزائري للتقييس كهيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري وفق المرسوم التنفيذي رقم 98.69 المؤرخ في 21-2-1998م المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 20/11 المؤرخ في 25 جوان 2011 يعمل المعهد الجزائري للتقييس تحت إشراف وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار وهو مكلف بتحضير وإشهار ونشر المعايير الجزائرية المركزية والتنسيق لجميع أعمال التقييس التي باشرتها الهياكل القائمة وتلك التي سيتم إنشاؤها لهذا الغرض؛ اعتماد العلامات التجارية المطابقة للمعايير الجزائرية وتسميات ذات نوعية فضلا عن الإذن بتسليم تصريح باستخدام هذه العلامات التجارية ومراقبة استخدامها في إطار التشريع المعمول به/ ترقية الأعمال والبحوث والتجارب في الجزائر أو في الخارج وكذلك وضع مرافق الاختبارات اللازمة لإنشاء المعايير وضمان تنفيذها/ صيانة الدستور والبقاء تحت تصرف الجمهور لأي توثيق أو معلومات تتعلق بالتقييس/ التكوين والتحسيس في مجالات التقييس/ تطبيق الاتفاقيات الدولية في ميادين التقييس التي تكون الجزائر طرفا فيها/ إدارة المركز الوطني للمعلومات حول العوائق التقنية للتجارة الذي يندرج تحت غطاء منظمة التجارة العالمية وبالإضافة إلى أن المعهد يشارك في أشغال المنظمات الدولية والإقليمية للتقييس ويمثل الجزائر عند الاقتضاء.

تم إنشاء المعهد الجزائري للتقييس، كهيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98-69 المؤرخ في 21 فبراير 1998، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11-20 المؤرخ في 25 يناير 2011. (المعهد الجزائري للتقييس (dcwbiskra.dz)

- خبراء الجودة (وتنتقيهم الهيئة المسؤولة من مختلف القطاعات ليحصل التكامل في المراقبة والتفتيش والمصادقة)

يبدو من تكوين اللجنة ودورها، مدى حرص قطاع الصناعات التقليدية على تحقيق الجودة في المنتج المصنوع، تحقيقا لعلامة الجودة الجزائرية، أملا في الوصول إلى علامة عالمية بأيادٍ محلية، لأنّ الحصول على علامة الجودة ليس أمرا سهلا، بل يخضع إلى شروط في التسيير والإدارة وضرورة الرقابة الدائمة للمؤسسة ولمراحل تشكّل المنتج إلى أن يصبح جاهزا للعرض وللمنافسة، ثم إنّ الحصول على علامة الجودة ليس اختيارا وطنيا، بل هو ضرورة عالمية -إن لم أقل فرضاً-، جاءت مع العولمة، ولأنّ السياحة أوّل قطاع عولّم المفاهيم قبل وجود العولمة كنظام دولي، فإنّه لا بدّ له من تحقيق الجودة في كل خدماته، وابتكار علامة لكلّ منتج لزيادة التنافسية المحليّة والعالمية لأنّه نشاط بشريّ بالدرجة الأولى يعتمد حركة الأشخاص نحو وجهاتهم المختارة لتحقيق رغباتهم.

### المطلب الثاني: شروط الانضمام إلى العلامة التجارية جودة السياحة الجزائرية

تخضع كل منتجات ومؤسسات قطاع السياحة إلى الرقابة، سواء أكانت داخلية أو خارجية، وبما أنّ السياحة تعمل على تلبية رغبات الزبون وإرضاء ميولاته ما يدفع المؤسسات السياحية إلى خلق تحدّيات جديدة تجعلها في تنافس دائم، وكل مؤسسة تبحث عن الأفضل (أحسن عرض/أحسن سعر تنافسي/ أفضل رحلة منظمة/ أفضل خدمة/ أحسن صناعة تمثّل ثقافة المكان...) مما يفرض على هذه المؤسسات الاندماج داخل الشروط المحليّة والعالمية للجودة، وهذا يتحقّق وفق مراحل وإجراءات تتبعها للحصول على شهادة الجودة إيزو 9000 و 9001.

**فالمرحلة الأولى:** المرافقة من قبل هيئة متخصصة بتنظيم جميع الإجراءات الواجب توفرها في مجال التسيير وكذا التدقيق، وهي مرحلة تؤكّد جدية المؤسسة من تراخيها في هذا المجال؛ إذ

---

National Federation of Associations of Tourism and Travel Agencies \* الاتحاد الوطني لرابطات وكالات السياحة والسفر

\*\* Fédération Nationale des Hôteliers Algériens الفيدرالية الوطنية للفنادق الجزائرية

\*\*\* Syndicat National des Agences de Voyages الاتحاد الوطني لوكالات السفر

\*\*\*\* Fédération Nationale des Offices du Tourisme الاتحاد الوطني للمكاتب السياحية



كل مؤسسة ناجحة يقودها مسير دقيق في تطوير أهدافها. أمّا المرحلة الثانية فتكون بالمصادقة من قبل هيئة مخول لها منح علامة ISO 9001 .

وكأول خطوة قامت غرفة الصناعات التقليدية والحرف بإمضاء مع الهيئة المتخصصة المركز الوطني للتكنولوجيا والاستشارات سي إن تي سي CNTC<sup>1</sup> والتي تقوم باختبارات الامتثال والجودة والمرافقة للحصول على شهادة الإيزو 2008.9001 ، وبدأت باتخاذ إجراءات عملية:

- إجراء أيام إعلامية وتحسيسية متتالية للتعريف بالمقاييس والمتطلبات الإيزو 2008 9001 بقسنطينة وتيبازة، سيدي فرج كما تمت لقاءات أولية مع مدير غرفة الصناعات التقليدية والحرف تكوين مدير غرفة الصناعة التقليدية والحرف لولاية بسكرة ومدير المؤسسة محل دراسة حول مدققي الجودة الداخليين (ويقصد مؤسسة غزال التي تحصلت على علامة الجودة)

- الخرجات الميدانية إلى المؤسسة من طرف خبراء المركز الوطني للتكنولوجيات والاستشارات
- تكوين لجنة تدقيق داخلي مشكلة من مدير الغرفة خبير من CNTC المكلف بالجودة بالمؤسسة ومسؤولها كما قامت اللجنة بتحديد برنامج سنوي للتدقيق يهدف إلى إجراء الرقابة على تنفيذ ميثاق ومقاييس الجودة وتحديد الانحرافات وكيفية معالجتها وتصحيحها؛ حيث انطلقت عملية التدقيق بتاريخ 10-12-2015 وترتب عن هذه العملية إعداد التقرير النهائي للمصادقة.

هذا التقرير يعدّ المؤشر الأساسي لولوج عالم الاحترافية في القطاع السياحي، ومؤسسة غزال كانت الوحيدة من خمس مؤسسات منتقاة التي أتمت كل مراحل الحصول على علامة الجودة، حيث أصبح نشاطها خارج الوطن مشهود له بالتميز، خاصة أن منتجها يخصّ التمور ومشتقاتها، وهي خاصية جزائرية بامتياز.

تمنح العلامة التجارية " جودة السياحة الجزائرية " للمؤسسات السياحية التي تلتزم انتهاج الجودة وتحترم شروط الانضمام المذكورة آنفا لتكوين صورة جيدة عن العلامة. أمّا ما يخصّ تسليم العلامة الجماعية **لمنتجات الصناعة التقليدية** فهناك خطوات أخرى انتهجتها وزارة السياحة والصناعات التقليدية:

<sup>1</sup> - المركز الوطني للتقنيات والاستشارات/ المختبرات والبيئة، بدأ النشاط 1998، أهمّ أنشطته : الدراسات والهندسة والخدمات المالية/ استشارات الإدارة والجودة/مؤسسات الائتمان/الدراسات والهندسة البيئية/الخبرة البحرية والصناعية (ينظر / CNTCالمركز الوطني للتقنيات والاستشارات / المختبرات والبيئة Oued Tatareg Market road BP

1- إعداد دفتر الشروط والميثاق البياني لعلامة النوعية والأصالة لمنتجات الصناعة التقليدية "صناعة تقليدية جزائرية".

2- إعداد ومتابعة إجراءات وضع حيز التنفيذ علامة النوعية والأصالة:

1-2 إعداد دفتر الشروط والميثاق البياني لمنح علامة النوعية والأصالة الخاصة لنحاس قسنطينة.

2-2 إعداد دفتر الشروط والميثاق البياني لمنح علامة النوعية والأصالة الخاصة لفخار بيدر (تلمسان).

3-2 إعداد مشروع دفتر الشروط والميثاق البياني لمنح علامة النوعية والأصالة الخاصة بزربية

بابار (خنشلة)

4-2 إعداد مشروع دفتر الشروط والميثاق البياني لمنح علامة النوعية والأصالة الخاصة بزربية

غرداية<sup>1</sup>.

شهادة ايزو 9000 من خلال المشاريع التي انتهجتها وزارة السياحة والصناعات التقليدية نلمس شمولية في تغطية عديد الأنشطة، والحرص على اندماج أصحاب الحرف في المشروع الموحد للجودة ولعلامة جودة السياحة الجزائر. ولا تتحقق هذه الجودة إلا من خلال الانخراط في دفتر شروط علامة الأيزو العالمية سيما في مجال التسيير والإدارة؛ إذ لم تعد الصناعة العشوائية ودون تخطيط ناجعة في عصر العولمة.

تمثل علامة iso 9001 مجموعة من المقاييس المتعلقة بالتسيير النوعي للمؤسسات من الناحية المالية والإدارية وتمثل قاعدة أو بالأحرى منهاجا للتسيير الموحد management ، ويعتبر هذا المنهاج أساسيا وضروريا لعديد القطاعات بما فيه قطاع الصناعة التقليدية والحرف، ومن جهة أخرى يعتبر فرصة لترشيد التسيير والتعلم في مواجهة العراقيل والمشاكل. تعتبر علامة iso 9001 مرجعية دولية للشروط الواجب توفرها من ناحية إدارة الجودة management de la qualité وكذا تنظيم العلاقة بين المؤسسات.

في هذا الإطار اتبّع قطاع الصناعة التقليدية هذا المنهاج عن طريق تسجيله في برنامج التعاون بين قطاع الصناعة التقليدية والاتحاد الأوربي p3a سنة 2011-2012 عن طريق مرافقة 5 مؤسسات

<sup>1</sup> - شهادة ايزو 9000 - وزارة السياحة والصناعة التقليدية (mta.gov.dz)

حرفية لتعريفهم هذا النمط من التسيير وإتباع الإجراءات اللازمة للمصادقة. تنمة لهذا المشروع، سجل في إطار تبعات الخدمة العمومية لسنة 2015 مواصلة هذه العملية<sup>1</sup> وهذا بيان صريح بأنّ الدول لم تعد معزولة عن العالم، بل هي مرغمة على التعاطي الاقتصادي والثقافي والسياسي، إذ إنّنا لسنا بمعزل عن التحوّلات الكبرى دوليا. وما سعي الحكومة الجزائرية إلى تحقيق هذا التبادل وهذه الاحترافية في مجال الصناعات التقليدية إلا بهدف تطوير نظام إدارة الجودة لمؤسسات الصناعة التقليدية وفق المعايير الدولية، وتطوير جودة القدرات المهنية، إضافة إلى رفع مستوى التسيير الإداري والمالي لمؤسسات الصناعة التقليدية والحرف وفق المعايير الدولية<sup>2</sup>.

وكما تمّ ذكره فإنّ عملية المصادقة على برنامج الإيزو تمرّ بمرحلتين أساسيتين وفق ما نشر على موقع وزارة السياحة:

• المرحلة الأولى: المرافقة من قبل هيئة متخصصة في تنظيم جميع الإجراءات الواجب توفرها في مجال التسيير وكذا التدقيق

• المرحلة الثانية: المصادقة من قبل هيئة مخول لها منح علامة ISO 9001

وحسب اجتماع الحكومة مؤخرا، فإنّ قطاع الصناعات التقليدية دخل مرحلة مركّبة بين حماية الهوية والعمل على ترقية الاقتصاد، وكان استحداث علامة الجودة والأصالة للمنتوج التقليدي وتثبيت شعار "صنع في الجزائر" دليل على التهديدات التي تعيشها ثقافتنا وموروثنا، من الزوال أو الطمس، كما كان لاستحداث هذه العلامة بعد اقتصادي عالمي.

من المؤسسات المحظوظة بالاختيار كي تمثّل جودة الصناعات التقليدية حسب وزارة السياحة والصناعات التقليدية بعد انخراط الجزائر في برنامج التعاون بين قطاع الصناعة التقليدية والاتحاد الأوربي p3a سنة 2011-2012 وقع الاختيار على خمس مؤسسات، وقد تتوّع نشاطها بين النسيج والطرز والنقش على النحاس والحلي والتمور، وهي:

1. مؤسسة الزرابي لشرشال (لم تشارك في المعرض الدولي 2023)
2. مؤسسة عزي للباس التقليدي بقسنطينة (شاركت في المعرض الدولي 2023)
3. مؤسسة الغزال للتمور ببسكرة (لم تشارك)
4. مؤسسة سعدودي للنحاس بالجزائر (شاركت وغاب صاحبها)

<sup>1</sup> - المرجع السابق

<sup>2</sup> - شهادة إيزو 9000 - وزارة السياحة والصناعة التقليدية (mta.gov.dz)

5. بالنسبة للمؤسسة الخامسة التي توطرها غرفة باتنة تم إيداع طلب تغيير المؤسسة أمام اللجنة الوزارية المكلفة بمتابعة تبعات الخدمة العمومية (لم تشارك)

وقد كانت نتائج هذا الانتقاء مختلفة، تتراوح بين بدء المراحل مع مؤسستي عزي وفنّ الأنامل للنحاس، والمصادقة على البرنامج ومتابعته من مؤسسة مشتقات النخيل بينما توقفت العملية مع مؤسستي الحلي بباتنة والزرايبي بشرشال نظرا للوضع المالي للمؤسستين.

- مؤسسة مشتقات النخيل، تحصلت على المصادقة.
- مؤسسة الحلي بباتنة، تحصلت على المصادقة. (ثبت بعد التريص الميداني أن المؤسسة خاصة بالحلي هي مؤسسة الحرفي إبراهيم حوش متخصص في صناعة المجوهرات غير الثمينة والنقش على الأحجار الاصطناعية).

- مؤسسة عزي فؤاد للباس التقليدي، مازالت في الطور الثاني من عملية المصادقة (بشهادة صاحبها)
- مؤسسة فنّ الأنامل لصناعة النحاس، أنهت المرحلتين من إجراءات التصديق وهي تنتظر المصادقة
- المؤسسة الجزائرية للزرايبي التقليدية تم إلغاء العملية لأسباب وضعية المؤسسة المالية والإدارية.

لم تتوقف جهود وزارة السياحة خاصة مع التهديدات الثقافية والصراع على الهوية الذي بات يؤرق المجتمعات، ولأنّ المنظّمات العالمية تقبل ملفًا واحدًا كلّ عام، فإنّ الوزارة سعت إلى توطين علامة جودة الجزائر، وفي هذا السياق قدّم وزير السياحة والصناعة التقليدية مختار ديدوش عرضاً عن استحداث علامة الجودة والأصالة للمنتجات التقليدية، في إطار التدابير المتخذة من أجل ترقية الصناعة التقليدية والحفاظ عليها من التشويه والنهب، وحسب بيان لرئيس الحكومة فإنّ الأمر يتعلّق بوضع علامة "صنع في الجزائر" التي من شأنها "إثبات وضمان جودة وأصالة المنتجات التقليدية المصنّعة في الجزائر"، مشيراً إلى أن الخطوة تندرج في إطار سلسلة من العلامات التي سيتم وضعها قصد الترويج للمنتجات المحلية، على غرار الأواني النحاسية "قسنطينة" وفخار "بيدر"<sup>1</sup> وزرايبي "غرداية" و"بابار".

<sup>1</sup> - تتمّ عملية التزيين عشبة «الضرو» التي يتم جلبها من الغابة المجاورة لقرية «بيدر»، وتجفيفها، ثم دقها وخطها مع الماء وتصفية محلولها واستعماله كملون طبيعي في رسم الأشكال على التحف المصنوعة من الطين بعد خروجها من الفرن، باستعمال «الرقام» الذي هو عبارة عن آلة دقيقة للتزيين مصنوعة من الطين وشعر الماعز. (ينظر الرابط المساء - صناعة الفخار التقليدي تراث فني لا غنى عنه (el-massa.com) اطلع عليه 2023/9/7، 23.25

ويأتي الإجراء الذي يبدو أن الجزائر توليه اهتماماً كبيراً في خضم مخاوف من تعرض بعض التراث المحلي إلى السرقة من خلال محاولات تبيئه "زوراً"، مثل الألبسة والأواني الفخارية والرموز الثقافية والعادات، وبلغ الأمر إلى الطبخ والموسيقى، ولعل "هرولة" السلطات إلى منظمة "اليونيسكو" من أجل إدراج ثقافتها وهويتها ضمن القائمة التمثيلية للتراث الثقافي غير المادي للبشرية دليل على أن هناك "حملات تزييف" تناول هذا الموضوع.

وعطفاً على ما سبق هناك تحركات من وزارة الثقافة والفنون الجزائرية باتجاه "اليونيسكو"، أين أعلنت تقديمها لطلب إدراج ملف بعنوان "الزي النسوي الاحتفالي للشرق الجزائري الكبير: معارف ومهارات متعلقة بخياطة وصناعة حلي التزين: القندورة والملحفة"، في القائمة التمثيلية للتراث الثقافي غير المادي للبشرية، بعد خطوة ناجحة سمحت بتصنيف زي الزفاف التلمساني أو الشدة والقطع\* المشكلة له على لائحة التراث العالمي للإنسانية، وقبله تصنيف "الراي" كغناء جزائري أصيل بكل مقوماته وعناصره، من شعر ملحون ولحن بدوي أصيل على قائمة التراث العالمي غير المادي لـ"اليونسكو"، إضافة إلى ألبسة أخرى واحتفالات وأطباق وكتابات مثل "أهليل قورارة" وأسبوع الاحتفال بالمولد النبوي في "تيميمون" وركب "أولاد سيدي الشيخ" وتظاهرة "السببية"، إلى جانب ثلاثة عناصر بالاشتراك مع دول مجاورة، وهي "الإمزداد"<sup>1</sup> و"الكسكس" و"الخط العربي".

وتستعد الوزارة لإيداع ملف يخص عديداً من الطبوع الموسيقية الجزائرية، في الدورة المقبلة لعام 2024، باعتبار أن النظام المعمول به لدى منظمة "اليونسكو"، لا يسمح بإيداع أكثر من ملف واحد كل سنة ولكل دولة، وشددت على أن العمل مستمر بالتعاون مع المؤسسات تحت الوصاية والمجتمع المدني من أجل جرد وتصنيف وحماية وتثمين تراثنا الثقافي بشقيه المادي واللامادي".<sup>2</sup>

إن كل ما قامت به الحكومة الجزائرية من حماية للتراث وللموروث الثقافي اللامادي، وما سعت إليه من خلال ملفات لمنظمة اليونسكو، كان ضرورياً لأن الضرر بات قائماً في جميع المجالات، وبما أن الصناعات التقليدية جزء أساسي في قطاع السياحة فلا بد من حمايته ليحافظ على الخصوصية المحلية.

\* من بين أهم القطع التلمسانية: الشدة والزروف والجبين

<sup>1</sup> - للاستزادة يمكن الاطلاع على المقال في الرابط على مجلة إمزداد (عازفة إمزداد الشهرية - IMZAD MAGAZINE

(ajpsdz.org) اطلع عليه 2023/9/7، 23.50

<sup>2</sup> - شعار "صنع في الجزائر" للحفاظ على الصناعات التقليدية | اندبندنت عربية (independentarabia.com) اطلع

عليه يوم 2023/5/12، 22.30

لم تكن التعبئة الإعلامية على مستوى قطاع السياحة للحرفيين عشوائية أو غير مقصودة، فكل ما قامت وتقوم به الوزارة مقصود بذاته، لحياسة بعض مزايا الانتماء إلى هذا المخطط "جودة السياحة الجزائرية"، فهذا

الانخراط يعدّ خطوة هامة للحرفيين، وإذا التزموا بمحتواه سيفيدون من كل الحوافز التي يحملها، منها:

- خصم نسبة منحة 3% و 4.5% من سعر الفائدة المفروضة على قروض البنوك لتحديث أعمال المنشآت السياحية والفنادق المنفذة على التوالي في ولايتي الشمال والجنوب.
- تخفيض الرسوم الجمركية على أساس انتقالي حتى 31 ديسمبر 2014، لاقتناء المعدات والمفروشات، لم يتم إنتاجها محلياً وفقاً لمعايير الفنادق الواقعة في إطار عمليات التحديث والارتقاء بتطبيق خطة جودة السياحة 3.
- الدعم الكلي للمراجعين الخارجيين الأول للتشخيص والثاني من الشهادة
- الدعم الكامل لتدريب وتأهيل الإطارات.

بالإضافة إلى الالتزام الأساسي، تلتزم الوزارة بتدريب 5000 موظفاً "جودة السيدات والسادة" بمعدل 5 أشخاص لكل شركة.

- الدعم في عمليات التجديد والتأهيل، التحديث والإرشاد.
- تعزيز المنشآت من خلال استخدام وإبراز العلامة التجارية "Qualité Tourisme"<sup>1</sup>؛ التسجيل في شبكة الشركات السياحية التي تحمل العلامة التجارية " لتحسين نوعية السياحة "التي تشكل ضماناً للسياح وتبلغ مكانة تنافسية في الدوائر التجارية.

تهدف خطة جودة السياحة الجزائرية (PQTA) إلى توحيد الجميع مهنيو السياحة الجزائرية حول مخطط الجودة الذي يسعى إلى تلبية الاحتياجات ورضا العملاء الوطنيين والأجانب. يهدف إلى وضع المتخصصين في الصناعة التقليدية في مصاف معايير المنظمات الدولية، فهو يضمن تطوير المخطط نحو الأحسن، كما يقدم خدمات متطورة للحصول على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائرية. والهدف

<sup>1</sup> - في الفيديو المرفق تحصلت الباحثة مريم من مستغانم في إطار مؤسسات ستارتاب على العلامة التجارية فيما يخص منتجاتها التجميلية والعطرية، خارج قطاع السياحة.

العام من PQT هو إشراك المؤسسات في قطاع السياحة في عملية تحسين خدماتهم لتمكينهم من الوصول إلى المعايير الدولية للجهات السياحية الرئيسية، خاصة في حوض البحر الأبيض المتوسط<sup>1</sup> ولتفعيل التنافسية البحث عن الجودة، صرّح الرئيس عبد المجيد تبون بأن أطرافاً أرادت سرقة تراث بلاده المحلي، وقال خلال زيارة إلى معرض يخص النساء الحرفيات، بمناسبة إحياء اليوم العالمي للمرأة: إن "هذا التراث تخلينا عنه في زمن ما، حتى طمعوا في أخذه منا. أغلب ما نملكه من تقاليد، يجب أن يتم توثيقها في منظمة اليونسكو". وهي خطوة ضرورية من أجل حماية التراث وحرص الدولة على ذلك. وتعليقاً على الإجراء الحكومي شدد رئيس المنظمة الجزائرية لحماية المستهلك مصطفى زبدي على أن استحداث العلامة الجديدة سيزيد من قيمة هذه المنتجات ويساهم في الحفاظ عليها، كما يساعد في الترويج لها على مستوى السوق الدولية، لأنه مهما كانت المنتجات التقليدية بخاصة في المجال السياحي تلقى طلباً متزايداً، وتكون لديها قيمة إذا ما كانت معرّفة بعلامة حكومية مؤسسية، مبرزاً أهمية أن تكون هناك معايير ضبط دقيقة من أجل منع أي تلاعبات.

ويواصل زبدي أن التخوفات من السرقات التي باتت تطل تراث الجزائر أمر مشروع، ووضع هذه العلامة يعتبر حماية لهذه المنتجات، وقال إنه "لدينا تجارب كثيرة فيما تعلق بسرقة بعض المنتجات التقليدية الجزائرية وتبنيها من طرف بلدان أخرى"، معتبراً أن وجود هذه العلامة "حافظ لهويتنا وأصالتنا وتاريخنا وأمورنا التقليدية"، وختم أن الخطوة مهمة جداً لكن تبقى تفاصيل صدور القرار غير معروفة. ولا يخفى على المختصين محاولة السطو على حلي (خيط الروح) وهو حلي جزائري أصيل، ومحاولة الاستيلاء على كلمة قفطان، في حين أنه في الجزائر وحدها يوجد قفطان القاضي وقفطان القرنفلة وقفطان الباي، قفطان البهجة، قفطان جوهرة القمر، وقفطان تلمساني، والفريملة والقاط وقفطان الداوي.

في المقابل ترى جهات أن القرار يصب في سياق تنويع الاقتصاد لما لقطاع السياحة من دور في رفع مداخيل البلاد والمساهمة في التقليل من أزمة البطالة، وتدوير عجلة التنمية في عديد المحافظات لاسيما بالجنوب، إذ ذكر المدير العام للصناعة التقليدية بوزارة السياحة الجزائرية كمال بوعام أن قطاع الصناعة التقليدية يوفر أكثر من مليون و 140 ألف وظيفة، مشيراً إلى أن وزارة السياحة تعمل على مرافقة

<sup>1</sup> – TABOUCHE AHMED et BENZAIRE MEBAREK, Le plan qualité Tourisme Algérie : Concepts et Application A I-Bashaer Economic Journal Numéro: 02 (Décembre 2015)p

الحرفيين ودعم حاملي المشاريع في مجال الصناعة التقليدية للولوج إلى عالم المقاولاتية ولإنشاء ورش خاصة بنشاطات الصناعة التقليدية بغية الارتقاء بمنتجات القطاع، وشدد على أهمية الصناعة التقليدية والحرف في ترقية وتنميين الاقتصاد الوطني وتوفير المداخل والحفاظ على الموروث الثقافي والحضاري للبلاد وكذا حماية البيئة.

وتعتبر الباحثة في مجال الثقافة بجامعة وهران آمال إيزة أن المبادرة من شأنها الترويج أكثر للجزائر، مع العمل على حماية المنتج وثقافة المجتمع المحلي واستدامته، وهو ما يعرف بالتراث اللامادي، إضافة إلى إبراز الحرف والصناعات التقليدية التي توارثتها الأجيال، مع العمل على تحقيق أهداف التنمية المستدامة<sup>1</sup>.

في إطار ملف المصادقة وفق معايير أيزو 9001 وبعد حضور اللقاء الأول بمقر الوكالة الوطنية للصناعة التقليدية كلفت الغرفة بمهمة مرافقة مؤسسة حرفية المعنية بهذا الملف من أجل الحصول على المصادقة؛ حيث انطلقت في هذا الثلاثي في تنفيذ هذا البرنامج بعد اختيار المؤسسة الحرفية التي استوفت الشروط المحددة في القائمة ويتعلق الأمر بمؤسسة الحرفي إبراهيم حوحش متخصص في صناعة المجوهرات غير الثمينة والنقش على الأحجار الاصطناعية. ولقد نظمت كخطوة أولى، زيارة ميدانية إلى هذه المؤسسة قامت بها الخبيرة الإسبانية السيدة Kabergths يوم 20 مارس وتمحورت هذه الزيارة حول النقاط الآتية:

زيارة ميدانية لنقطة بيع منتجات المؤسسة الحرفية الكائن مقرها بوسط المدينة، وزيارة ميدانية للمؤسسة الحرفية مع تقديم لمسؤوليها ومختلف دوائرها من قبل صاحب المؤسسة. وهذا بهدف الاطلاع على وضعية هذه المؤسسة.

فيما يخص استخراج المادة الأولية/ التخزين/ تحليل سير عملية الشراء/ عملية تصنيع الحلي/ مراقبة الجودة/ تخزين المنتج النهائي/ كما تمّ في هذه الزيارة مراجعة وتعليق السيدة الخبيرة على الأمور الآتية:

مختلف الوثائق المحضرة من قبل المؤسسة، مجال تسيير الموارد البشرية، مجال تسيير العملية الإنتاجية، مجال التسيير التجاري، مجال صيانة معدات الإنتاج والفحص، مجال التسيير والتمويل،

<sup>1</sup> -ينظر البلوزة الوهرانية... أيقونة الأزياء التقليدية النسوية بغرب البلاد (aps.dz) اطلع عليه 9.9.2023، 23.09



وعرضت شروط المصادقة وفق معايير أيزو 9001 في المجالات المذكورة، ولقد اختتمت هذه الزيارة

1

الاتفاق على استكمال برنامج تنفيذ عملية مرافقة المؤسسة الحرفية المعنية في الزيارات الموالية. حظيت صناعة الحلي التقليدي بأهمية كبيرة في قطاع الصناعة التقليدية، بالرغم من النقص الموجود من ناحية تنظيم الحرفة، وبالرغم من مختلف الصعوبات التي تعترض ممارستها؛ حيث لا يزال النشاط يحتفظ بمكانة متميزة في المجتمع الجزائري عموماً، وفي منطقة الأوراس بصفة خاصة. ويلاحظ وجود عديد التقنيات في هذه النشاطات الفنية تم إهمالها لعديد الأسباب، منها قلة مردودها المالي؛ أي إن الحرفي أصبح يتبع أقصر طريق لتحقيق الربح السريع، ومع ذلك تبقى الحرفة تحتفظ بمكانتها ويتوقف نجاحها على مدى تطويرها وترقيتها. وفي هذا الصدد، وفي إطار دعم الصناعة التقليدية وترقيتها في إطار مشروع التعاون الجزائري الأوروبي P3A، كان من الضروري من أجل تجسيد أهداف هذا المشروع القيام بعمل كبير من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية المطلوبتين، سواء في مرحلة التحضير أو عند الإنجاز أو في المتابعة. لقد انطلقت عملية تنفيذ برنامج P3A في أبريل 2011 من قبل خبراء الاتحاد الأوروبي وبمشاركة حرفيين في مختلف التخصصات، خاصة في الحلي التقليدي والنحاس، ومن بينهم حرفيين في الحلي التقليدي من ولاية باتنة. وكان الاهتمام منصبا على تنفيذ ما يأتي:

دعائم المرجعية الخاصة بصناعة الحلي التقليدي، لأنّ الحلي رمز ثقافي ومصدر مالي، سواء أكان مصنوعاً من الفضة أم الذهب، أو مرصع خاصة بالمرجان، وهذه العناصر أساسية في تشكيل القطعة الجزائرية، ومع ندرة المادة الأولية تكون الحلي التقليدية باهظة الثمن ونادرة إذا ما قورنت ببقية الصناعات.

وضعت الوزارة ملفاً بمعيار الجودة الخاص بالحلي التقليدي، ويعمل الفوج الخاص به بتأطير من الخبيرة الإسبانية مارتا كليكر Marta Kleacker، لإعداد مشروع المعيار الذي سيتم اقتراحه على وزارة السياحة والصناعة التقليدية بالتنسيق مع المعهد الجزائري للتقييس، والمصادقة وفق معايير أيزو 9001. ولتحقيق أهداف المشروع، وبالنظر للأهمية التي يحظى بها، كان ينبغي متابعة ميدانية مستمرة مع القيام ببحث معمق بهدف جمع أكبر قدر ممكن من المعطيات. مع إجراء الكثير من الاتصالات والتنقلات، ويجدر هنا التنويه إلى أن غرفة الصناعة التقليدية والحرف هي بمثابة همزة الوصل بين الحرفي الذي

<sup>1</sup> - عبد الكريم شيخي، المصادقة وفق معايير أيزو 9001، مجلة حرف، دورية غير منتظمة تصدر عن غرفة الصناعة التقليدية والحرف لباتنة، العدد الأول، جويلية، 2012، ص 15.

يعتبر طرفا مهمًا وعنصرا أساسيا، وبين باقي الهيئات، حيث إنها تقوم بدور محوريّ في تطوير وتنمية

<sup>1</sup>  
قطاع الصناعة التقليدية والحرف .

هذا، وقد عملت الجهة الوصيّة على تعيين أعضاء في الورشة الأولى والمكلفة بدراسة موضوع إعادة تنظيم قطاع الصناعة التقليدية، وهيكلته بناء على التوجيهات الواردة في كلمة رئيس الجمهورية، وبناء على مداخلة وزير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية، باعتماد الأراضية المقترحة للنظرة المستقبلية لتطوير قطاع الصناعة التقليدية وبعد المناقشة المستفيضة التي دارت بين أعضائها، فإنّ الورشة توصي بما يأتي:

في مجال التشريع والتنظيم: إعادة تعريف نشاط الصناعة التقليدية/اعتماد سجل الصناعة التقليدية عوضا عن بطاقة الحرفي/ وتبنيه كوثيقة رسمية موحدة لجميع المتعاملين/تبسيط ملف التسجيل في سجل الصناعة التقليدية/ تكليف مهمة رصد تطور نشاطات الصناعة التقليدية للهيئة المكلفة بتسيير سجل الصناعة التقليدية/إعطاء المستوى نفسه من الأهمية لجميع النشاطات، إنتاج المواد، خدمات الصناعة الفنية في برامج التنمية المستقبلية/ تنمية وتطوير معالجة واستغلال المعلومات الاقتصادية، ووضع جهاز لتقييم النجاعة/ إعادة بعث وحدات إنتاجية قديمة في الصناعات التقليدية بمرافقة تقنية ومالية من ميزانية الدولة/ترسيم الشراكة بين القطاع العمومي والخاص ما يسهّل من فتح مجال مهام الخدمة العمومية

<sup>2</sup>  
للتجمعات المهنية.

بهذه الإجراءات تعزّز الدولة إمكانيات وكيفيات وإجراءات مراقبة النشاطات الموكلة لمفتشي الصناعة التقليدية، بما في ذلك مجال تنظيم المهن الذي يستفيد منه كلّ عامل حامل لمشروع إعادة بعث واستغلال، وهذا بعد إعادة الدراسة والتخطيط الجيد، ومع فتح باب الشراكة مع خبراء أجانب فإنّ الجودة ستكون مقبولة نسبيا.

<sup>1</sup> - ينظر محمد شوخة، تطوير قطاع الصناعة التقليدية، الحلي التقليدي نموذجا، مجلة حرف، دورية غير منتظمة تصدر عن غرفة الصناعة التقليدية والحرف باتنة، 1 جويلية 2012، ص 20

<sup>2</sup> - أشغال الورشة الأولى للجلسات الوطنية للصناعة التقليدية 2009، تنظيم قطاع الصناعة التقليدية وهيكلته، مجلة الحرفي عدد خاص، مجلة دورية للصناعة التقليدية والحرف، تصدر عن الغرفة الوطنية للصناعة التقليدية والحرف.

ونظرا للنهب المتواصل لكلّ مُنتجٍ ثقافيّ أو تاريخي أو يمتّ بصلة إلى الهوية، اقتضى الأمر تدخّل الجهات الرسمية بمخطّط مقصود، لحماية المنتج التقليدي الوطني، سيما الأصيل منه مع دعم بروز صناديق الادخار والتعاضديات المالية الخاصة بمتعلمي قطاع الصناعة التقليدية، مع وضع آليات تنظيمية، في مجال التنظيم الهيكلي.

لم يكتف المخطّط بما ذُكر، بل تعدّاه إلى إدخال الآليات الإدارية الضرورية للاعتراف بشهادات الكفاءة المهنية الصادرة عن غرف الصناعة التقليدية، أمّا في مجال التنظيم الهيكلي فقد تمّ دعم إمكانيات تدخل الغرف في مجال التنشيط الاقتصادي في ميادين الإعلام والتكوين، مع ضرورة مرافقة حامل المشاريع والمهنيين النشطين بهدف تطوير مهامّ تقديم الخدمات.<sup>1</sup>

كلّ هذه الإجراءات مقبولة وعملية إذا صدّقتها الواقع وصدّقتها أصحاب المشاريع وهذا ما يجسّده الربورتاج الميداني الذي كشف عديد الحقائق وفنّد كثيرا من التنظيرات، رغم ما حملته تلك الصناعات المعروضة من جمال وأبعاد ثقافية وما تعارف عليه المجتمع.

### المبحث الثاني: ربورتاج عن الصناعات التقليدية (نماذج مختارة) من المعرض الدولي

#### للصناعات التقليدية رياض الفتح بالعاصمة الجزائرية (17 جوان/23 جوان 2023)

##### المطلب الأول: القيمة الروحية للصناعات التقليدية

تحتل الصناعات التقليدية مكانة روحية عند الشعوب، فهي تمثل هويتها المتجذّرة في التاريخ كما أنها تنقل لنا ثقافة هذا الشعب محاولة رسم خطوط تميّزها عن غيرها، فهي تساعد في إنجاز أعمال لا تستطيع الآلات المتوفرة في الدول أن تُنجزها. كما أنها تُثري التراث الفني والتقليدي في الدول؛ حيث تعكس صورة مغايرة لتلك الدولة، فتتيح بذلك فرصا جيّدة للتبادل الثقافي والاقتصادي بين الدول. فهي تحلّ العديد من المشاكل المجتمعية، من توفير مناصب للعمل سيما أن هؤلاء الأشخاص يمتلكون القدرة على إنجاز مختلف ومتقن ما يجعلها تبرز المهارات والمواهب، وهكذا تتطور الأعمال بين جيل وجيل.

فالصناعات التقليدية من الشواهد المادية التي تجعل الشعوب متميزة كما أنها تعكس لنا امتداد الثقافة في تلك الأرض فتجتهد الأنامل في زخرفة الدلالات الرمزية ما يعبر على أفكار ذلك الشعب وذلك المجتمع.

<sup>1</sup> - أشغال الورشة الأولى للجلسات الوطنية للصناعة التقليدية 2009، تنظيم قطاع الصناعة التقليدية وهيكلته، المرجع

هذا لا يمنع التأثر الفني مع مجتمعات أخرى ما أثبتته بعض الصناعات في مختلف دول العالم من تشابه في الشكل أو الفكرة.

فحسب المنظمة الأممية اليونيسكو يعد التراث الثقافي اللامادي كله إرث يشمل التظاهرات الثقافية التقليدية والشعبية حيث تكون اللغة عاملا في توحيد واستمرارية هذه النشاطات محددة في العادات الاجتماعية والطقوس الدينية والتقاليد والألعاب الشعبية والفن الرمزي والأساطير وكذا مختلف المراسيم الاحتفالية والرموز.

فمثلا الحلي التقليدي يعبر عن طبيعة الإنسان الميالة إلى التجميل والتزيين ومنه نكتشف شخصية ذلك الإنسان وأي طبقة ينتمي إليها من خلال تاريخ الشعوب، وهذه الحلي تعكس مدى التطور الاجتماعي والاقتصادي لتلك الأقسام من خلال التصاميم والتقنيات المتبعة في نقش هذه الحلي كما أنها تعكس الذوق العام للمجتمع.

ليس غريبا على المرأة التزين بمختلف الصناعات التقليدية والمرأة الجزائرية واحدة من النساء اللاتي يتخذن الحلية أداة للزينة والتأنق كما توظف هذه الحلي في الادخار، وهذا يعبر عن أحد جوانب المرأة في التفكير فهي تجمع بين أناقتها واستقرارها الاقتصادي. وهذا ما يحمل قيمة معنوية لكل قطعة تقليدية أصيلة.

فقد تصنع كذلك أنامل النساء من الطين والخشب وسعف النخيل ومما جادت به الطبيعة أواني لا هدف لها غير اجتماع العوائل على وجبة واحدة، أو انصهار في مذاق تبنّته روح امرأة تتحت من أصالتها وانتمائها اجتماعا محليا، أصبح بعد ذلك تقليدا تسيير عليه الأمم قبل أن تتخذه الدول نظاما اجتماعيا أو اقتصاديا. هنا يمكن إعطاء مثال عن فكرة (التويضة) التي تعدّ جامعة للمجتمع المحلي، على الكسكسي أو موسم الحصاد أو عمل يحفّز الروح الجماعية، ويؤصّل لإبقاء الهوية مستمرة.

نحن في النهاية لا نستورد<sup>1</sup> الصناعات التقليدية، لكننا نصدرها لنشر ثقافتنا.

وهكذا تعتبر الصناعات التقليدية تعبيرا عن المستوى الفكري لدى الشعوب، والتطور الثقافي للأفراد والجماعات، وحاملة للبعد الانتمائي؛ التاريخي والحضاري، ما جعل الاهتمام بهذا الجانب متوارثا رغم صعوبة تحقيقه في الواقع كمشروع متكامل.

<sup>1</sup> - فكرة الأستاذ جمال منصر (قسم العلوم السياسية جامعة قالمة)

## المطلب الثاني: محتوى زيارة المعرض الدولي للصناعات التقليدية ونتائج الـروربـتاج

### • روربـتاج عن الصناعات التقليدية

اسم المعرض: المعرض الدولي للصناعات التقليدية

المكان: رياض الفتح/ الجزائر العاصمة

الزمان: من 17 جوان إلى 23 جوان 2023

يوم الزيارة: الخميس 22 جوان 2023

الهدف: تغطية مختلف أجنحة المعرض، والتعرف أكثر على خبايا الصناعات التقليدية عبر الوطن وفي دول العالم، لتركيب فيديو مكمل لمذكّرة الماستر المهني تخصص إدارة الأعمال السياحية بقسم العلوم السياسية جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

التسهيلات: تجاوب معظم العارضين الجزائريين مع الأسئلة المطروحة عليهم، وإعطاء تفاصيل عن الحرفة التي يتقونها. (المرجع الفيديو المرفق)

العوارض: امتناع معظم العارضين الأجانب والعرب بسبب عدم موافقتهم على التصوير مع جهة غير رسمية، إلا الجناح التونسي الذي رحب بنا بكل محبة.

من العوارض أيضا الطقس الساخن والخيم البلاستيكية التي يجلس تحتها العارضون إلا بعضهم في خيم كبيرة مكيّفة. كذلك نقص الإقبال على المعرض لتزامنه مع عيد الأضحى وامتحان شهادة البكالوريا. نقص الإشهار والتغطية الإعلامية، وتوافد الناس مع الشخصيات البارزة، وانصرافهم فور انصراف تلك الشخصية.

بالنسبة للعوارض الشخصية: بعد المسافة بين مقر الإقامة ومكان المعرض الدولي، صعوبة السفر، الجانب الصحي، وصعوبة المونتاج الذي أخذ منا أكثر من شهر نظرا لخلل تقني في برنامج التركيب.

ورغم كل ما اعترضنا إلا أنّ المتعة كانت في الرحلة وأثناء التصوير، إضافة إلى الاستمتاع بالمعلومات الغزيرة التي نهلناها من الحرفيين والمبدعين.

كل الذين حاورتهم وُزرت جناحهم كانوا سعداء باهتمامي بالصناعات التقليدية، وكانوا ككلّ فنان يبحث عن الدعم المعنوي ليواصل مشواره. ولهفتهم كبيرة لرؤية الـروربـتاج مركبا.

تضمّن الربورتاج عديد الحرف، وقد سعيت للتوزيع بين الأجنحة، لتغطية أكثر عدد ممكن من الأنشطة، وما جعلني فخورة وسعيدة رغم ارتفاع درجة الحرارة هو وجود شباب جزائري حامل للهوية الوطنية ومصّر على الاستمرار رغم كل ما ذكروا من عراقيل وصعوبة تعترضهم في التسويق وندرة المواد الأولية.

أكثر جناح حافظ على الموارد الطبيعية وكان صديقا للبيئة هو جناح زرابي قصر الشلالة، وأكثر حالة إنسانية مقاومة لكل الظروف (حرفي من ولاية البليدة من ذوي الهمم)، وأكثر جناح متمكن من تخصصه وغزير المعلومة، جناح الخزف الفني لصاحبه محمد شنوفي. (الفيديو المرفق)

كان التحديّ هو الدافع الأكبر لهذه الرحلة، مطعّمًا بفضل الاستكشاف، وبعد جولتي التي لم أترك زاوية إلا واكتشفتها، خلصت إلى الآتي:

مازالت الجزائر تخطو خطواتها الأولى في عالم السياحة، ودليلنا هو انعدام الاهتمام بمعرض دولي كان يفترض أن يكون معرضا للمقتنيات. أقول هذا لأنّ المعرض فرصة لا تتكرّر كثيرا وكان الأجدر أن تكون للتسوق وتبادل الثقافات كباقي المعارض الدولية التي نشاهدها في التلفاز والأنترنت. لا توجد أنشطة مكّلة للمعرض، كمكان مخصّص للأطفال أو أماكن للاستراحة إلا مطعم وحيد ومحل للمنتجات، رغم أنّها العاصمة.

الندوة الوحيدة التي أقيمت برئاسة السيد محمد شنوفي لم يروّج لها، وانعقدت في اليوم نفسه الذي كنت هناك، وكأنها لا حدث، رغم أن رئيس الغرفة الوطنية للصناعات التقليدية أكد على الأمر (حسب رأيه).

بالنسبة لموضوع المذكرة (الصناعات التقليدية في مخطط جودة السياحة الجزائرية) وعلاقته بالحرفيين، خلصت إلى الآتي:

الجودة ترتبط ارتباطا وثيقا بالصناعات التقليدية، سيما التي تعتمد الطبيعة مصدرا لها (الفيديو المرفق) بينما إذا قارناها بمقاييس الجودة العالمية فصعب تحقيق ذلك نظرا للشروط الكثيرة في التسيير والتقييس والرقابة، فلا يمكن بأيّ حال من الأحوال أن يكون هناك حرفيّ أو مؤسّسة حرفية من الجزائر حاملة لعلامة الجودة دون أن تكون في الأصل ذات سمعة وقاعدة مالية وتسييرية. ومع الظروف الاقتصادية للبلاد فإن معظم المؤسسات التي اختارتها وزارة السياحة نماذج للجودة فإنها توقفت عند المراحل الأولى في تكوين الملف، باستثناء مؤسسة غزال من بسكرة التي تواصلت مع مديرها هاتفيا وأكد لي أنه ينشط داخل وخارج الوطن بفضل سمعة منتجاته، أما عن اختياره من ضمن المؤسسات النموذجية في مخطط الجودة، فإنه تردد في الإجابة الصريحة، لكن ما يفهم من حديثه أن هناك عراقيل إدارية تحول

دون ذلك، رغم التزامه وحصوله على علامة الجودة، نجد كذلك مؤسسة الحرفي إبراهيم حوحش المتخصص في صناعة المجوهرات غير الثمينة والنقش على الأحجار الاصطناعية بياتنة التي حصلت مؤسسته على رخصة.

المنتجات المعروضة في المعرض تفتقر إلى مرافق لها لاستيفاء الشرح والاستزادة، ففي معظم الأوقات كنت أضيف المعلومة للعارض، وهذا لا يخدم ثقافتنا ولا تراثنا، فالسياحة تتطلب متحدثا جيدا ومفوها يتقن الشرح ولو بالدارجة، فليس منطقيا أن يتفرد الزبون على المنتج دون فهم أو تفاصيل. كما أنّ الكلام بفهم يروج أكثر للمنتج، ويجلب الزبون لاقتنائه. مع انعدام الاحتكاك بين الأجنحة لتبادل المعارف المعرض الدولي للصناعات التقليدية يجب أن يكون معرضا اقتصاديا بالدرجة الأولى، لكن ما شاهدته هو معرض اجتمع فيه العارضون في مكان واحد، دون ترويج كافٍ أو حركية إعلامية متواصلة، أو خطة ممنهجة لاستقطاب الزوار.

### نتائج البحث:

- يعدّ قطاع السياحة أول قطاع معولم وهو قطاع هش وأول ما يمكنه السقوط لأنه يعتمد تنقل الأشخاص، والبضائع وكورونا أثبتت ذلك.
- المفارقة أنّه عولم الخصوصية، أي جعل المحلية في العولمة والعولمة في المحلية؛ إذ كلما كُنّا أكثر خصوصية كلما زدنا عولمة، فمثلا الأطباق المحلية تؤكل بتوقّر كلّ طقوسها (أواني/ جلسة/لباس/وحتى موسيقى) والزبون لا يبحث عن أطباق عالمية في بسكرة مثلا، فهو أكيد سيسأل عن الدوابة. وفي العزف سيبحت عن إمزاد وعن القميري، وهذا ما يسمى المحلية المعولمة.
- السياحة منتج ثقافي بالدرجة الأولى وضرورة المحافظة عليه هي انطلاق للعالمية، وتسويق ثقافتنا ممثلة في الصناعات التقليدية ذات الجودة العالية هو حفاظ على الصورة المثلى للوطن وللانتماء.
- قبل خطاب العولمة كان قطاع السياحة معولما، لأن السياحة لا تعترف بالحدود، وهو الآن يعيشها بكلّ أبعادها الثقافية والاقتصادية والسياسية، وإن تأخرت الجزائر أكثر في مجال الاندماج الدولي سياحيا، سنصبح غرباء في هذا العالم رغم تواجدنا فيه. ففقدوم الأشخاص إلينا هو من أجل الاستهلاك الثقافي بالدرجة الأولى، وبالتالي ليسوا بحاجة الى طقوس عالمية، بل محلية، كأن يتعرفوا على أنواع الرقص المحلي واللباس واللهجات وكلّها تنتمي إلى التراث اللامادي وكلها ترويج لما نملكه...
- هناك خلفية جزائرية بأن قطاع السياحة فيه ذلّ ومهانة، وأنّ النادل أو القائم على الخدمة إذا وجه له الزبون ملاحظة عن أي خدمة فإثّه ينقص من شأنه، أو حينما يطلب منه خدمة إضافية يبدي تذمرا،

بينما الأخلاق السياحية تستنكر هذه الانفعالات اللحظية، والحلّ هو تغيير الطبع الجزائري السياحي، مثلا التبسم واللباقة خاصة عند المواطن العادي فالسائح في النهاية لا يتعامل مع أصحاب المطاعم والفنادق فحسب، بل هدفه الاندماج مع المجتمع ومعرفة اليوميّ الذي يعيشه، هو يحبّ الشعب والحياة العادية يمشي في الأزقة والشوارع، ويقتني تذكارا أو أي شيء يذكره بالمكان، لهذا علينا الابتعاد عن تخويف الأجنبي عن المنطقة، سواء أكان جزائريا أم لا، فالسائح الذي ترافقه حراسة ينتفي عنه معنى السياحة، فهو دوما في حصار بينما هو بحاجة إلى الاحتكاك المباشر مع المواطن العادي دون قيود، لأنه يهيمه المجتمع أكثر من الفنادق أو المؤسسات الرسمية، وهذه الثقافة يجب غرسها في الأطفال وفي المدارس.

- وبما أنّ السائح هدفه الأول الجودة في كل خدمة، فمقياس الجودة لا يمكنه التحقق إلا بتحقق مقاييس الجودة في قطاعات أخرى وبما أن قطاع السياحة هو قطاع مركب فإن مقياس الجودة ضرب من الخيال إذا لم يتم التنسيق بين جميع القطاعات.
- فالجودة التي تتحقق في قطاع واحد هي كذبة تقع فيها السياسة المنتهجة، لأن السائح الذي يجد صعوبة في البنك وصرف العملة لا يمكن أن يكون مرتاحا، فالجودة تبدأ من القطاع البنكي وصرف العملة، وبما أنّ معظم البنوك عندنا لا توفّر هذه الخدمة فهي غير معلومة، كما أنّ السائح الذي يطلب التنقل إلى مكان تاريخي ولا يجد دليلا سياحيا يقدم له خدمة المعلومة، فهو سائح مع وقف التنفيذ، لذلك علينا تحقيق الجودة في كل القطاعات.
- بالنسبة للإجراءات التي اتخذتها الحكومة لتفعيل قطاع الصناعات التقليدية، تعدّ كلّها إيجابية، ومن خلال غرفة الصناعات التقليدية لولاية باتنة فإنّ المكلفين بتنفيذ هذه الإجراءات يسعون بكلّ الوسائل لتحقيقها في الواقع، لكنّ الواقع أثبت أننا مازلنا بعيدين عن ثقافة الاندماج في مخطّط السياحة خاصة الصناعات التقليدية، فكلّ حرفيّ يعتقد أنه الأفضل، ولكنه لا يعمل على إثبات ذلك، إلا من خلال عرض صناعته في بعض المعارض.
- وفي المعرض الدولي للصناعات التقليدية الذي أقيم في جوان 2023 برياض الفتح، لاحظت تنوعا رهيبا في ثقافتنا، لكننا لم نمنحها حقّها في التسويق والترويج، إلا بعض الواعين بأهمية القطاع.
- النماذج التي وردت في الربورتاج ماهي إلا قطعة موسيقية صغيرة من سمفونية كبيرة اسمها الثقافة الجزائرية، وقد طُفّت المعرض منذ 9.30 صباحا إلى غاية 15.30 بعد الزوال ولم أنّه كل الأجنحة،



وهذا دليل ثراء وتمييز قلما نجده في بلد. كما أن بعض العارضين رفضوا التصوير والكلام خاصة الأجانب (فضّلوا التعامل مع جهات رسمية وهذا حقهم).

• وفي النهاية، الإنسان الذي يؤمن بالحركة والتجدد، ويعتبرها نبضه وحركة أقدامه، يمكنه تحقيق سياحة متكاملة، طبعاً إذا طوّع العقابيل الإدارية، لهذا أطمح أن تكون السياحة انسيابية مثل الماء ومتدفقة كالنهر وغزيرة كالغيث ووضاءة كالشمس ودعماً للاقتصاد الوطني وعماده، والصناعات التقليدية لا يمكن أن تكون حاضرة بقوة في السياحة إلا إذا احترمتنا هويتنا وامتدادنا الثقافي، وجعلنا همّاً اقتصادياً نوعياً، فمن خلال آراء بعض الحرفيين استنتجت أننا مازلنا نفكر في صناعة محدودة مقيّدة بطوق النرجسية الفردانية للحرفي، وهذا ليس نقصاً، بل مطلوب داخل كلّ فنان، طبعاً إذا توفرت فيه هذه الفنيّة، أما إذا كانت صناعته من درجات سفلى فكيف يمكنه الحديث عن سياحة ذات جودة وقطع نادرة؟

• إذن علينا إعادة النظر في جودة الصناعات التقليدية، وتكثيف المراقبة على الصناعات المقلّدة ومنعها من مزاحمة الحرفيين في المعارض المحلية والدولية. فكل الشعوب الآن اتجهت نحو الاقتصاد السياحي وتجاوزت فكرة السياحة الاقتصادية، ولم لا نكون رواداً في هذا المجال ونخدم الجزائر بما يناسبها من قلب محليتنا الثرية.

---

خاتمة

---

### خاتمة:

يعدّ قطاع السياحة والصناعات التقليدية قطبا ثقافيا واقتصاديا هامًا في أيّ بلد، فهو من محليّته يصنع عالميته، ولأنّ السياحة كلمة تجعلنا نسيح كالماء في الأرض، فنحن ننقل دون عوارض ولأنّ الماء انسيابي، فلا بدّ أن نكون مثله، لا المكان ولا الزمان يحدان وجود الإنسان، لأنّ الحدود وجدت لتحديد حركته، أما السياحة فقد عزّزت شعوره بالحرية والاكتشاف.

وهكذا، فنحن بحاجة إلى الحديث عن الدراسات السياحية أو التعاطي مع السياحة، موضوعا وبحثا لأنها في الحقيقة لا تتجاوز الحديث عن الجوانب التقنية التسييرية، خاصة في المدارس المتخصصة في السياحة عبر الوطن، وبما أنّ مشروع جامعة قالمة يطمح إلى تأسيس مشروع متخصص، أو مشروع للمعرفة وليس موضوعا للمعرفة، من خلال الماستر المهني وتخريج نخبة من المتخصصين، ما يجعلنا نبحث عن سند نظريّ متين لتنازل مفاهيم خاصة مطعّمة بمفاهيم من تخصصات أخرى لأتّها تملك السند المعرفي الراسخ وهذا لا يتأتى إلا إذا تقاطعت هذه التخصصات وتكاملت نظريا وواقعيا.

وبما أنّ الصناعات التقليدية قطب هامّ في نماء السياحة، وصورته الواقعية أكبر من صورته التنظيرية، فإنني ارتأيت في خاتمة هذا البحث أن تكون مجموعة من المقترحات القابلة للتغيير المستمدّة من التريّص الميداني في ولاية باتنة وكذلك من زيارة المعرض الدولي للصناعات التقليدية جوان 2023:

- 1- خلق فضاءات للعرض والتسويق على مستوى المناطق السياحية (غوفي، تيمقاد) مع توفير الأمن الكافي، فمن خلال زيارتي لتيمقاد مؤخرا (أوت) لاحظت غياب كل شيء ينتمي للسياحة، ووجود كل شيء يقتل السياحة، إلا ما تركه الرومان من آثار.
- 2- فتح نقاط عرض على مستوى الفنادق والوكالات السياحية مع الترويج لها ووضع أسعار تنافسية، فعادة ما نرى قطعا تقليدية مركونة في زوايا فندقية أو وكالات بلا روح أو اهتمام، لا من أصحاب المؤسسات ولا من الزبائن في معظم الأحيان.
- 3- فتح نقطة عرض على مستوى المطار، سيما أن المطارات نقطة تقاطع كلّ الثقافات المحلية والدولية، مع ضرورة وضع لوح إلكتروني ترويجي للصناعات المعروضة، فالأمم تعرف بهويتها وثقافتها.
- 4- توجيه المواطنين للتجار في الصناعة التقليدية على مستوى المناطق والطرق السياحية، مع دراسة جادّة للأسعار وهذا ما يحقّق الربح ويستفزّ الحرفيين للإنتاج أكثر، مع احترام المقاييس المذكورة في ثنايا البحث.

ومن خلال بعض العناصر المنبثقة من مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج السيد رئيس الجمهورية والتريّص الميداني بات ضروريا:

- تشجيع اللجوء الى صيغ تحفيزية للسفر عن طريق رحلات الشارتر بهدف تعزيز جاذبية الوجهة السياحية للجزائر مع الاعتماد في الوقت نفسه على مساهمة ممثلياتنا الدبلوماسية والقنصلية في الخارج.
  - تشجيع بروز أقطاب سياحية امتيازية تستجيب للمقاييس الدولية، سيما السياحة الثقافية والدينية والرياضية، (مسجد أول نوفمبر، مهرجان تيمقاد الدولي، ماراطون إمدغاسن) هذا الماراطون الذي تقوده نخبة من مثقفي باتنة، بالتنسيق مع جمعيات دولية، ففيه تحدّد المسالك بطريقة مقصودة، وكلّ مرّة تجعل منطقة هدفا ووجهة سياحية تكون ممرا للماراطون.
  - تنمية السياحة الداخلية من خلال استكمال برنامج عصرنه وإعادة تأهيل الحظيرة الفندقية العمومية وتوجيه الاستثمارات السياحية وتكييفها وفق احتياجات الطلب السياحي الداخلي وخصوصية كل منطقة وكذا استحداث مسالك سياحية موضوعاتية. (ولاية قالمة أخذت شوطا هاما في هذا المجال)
  - وضع أوعية عقارية تحت تصرف المستثمرين لإنجاز هياكل سياحية خفيفة قابلة للتحويل في إطار التنمية المستدامة وتطوير السياحة الداخلية بمختلف شعبها سيما السياحة الحموية. (هنا من الضروري الإشارة إلى بعض المستثمرين في ولاية باتنة الذين يأخذون أغطية عقارية لكن الهدف الخفي هو التنقيب عن الآثار)
  - العمل على إعادة بعث مخطط جودة السياحة الجزائر وتحسين أداء جهاز التكوين، سيما فيما يتعلق بالارتقاء بنوعية الخدمات إلى مستوى المقاييس العالمية.
  - حماية منتجات الصناعة التقليدية الوطنية ومحاربة التقليد في مجال المنتجات التقليدية، سيما ما يخص المستورد منها وذلك من خلال العمليات المبرمجة من إدارة الغرف كإقامة بخرجات تفتيشية للمعارض الخاصة بمنتجات الصناعة التقليدية من أجل حماية المنتج المحلي من غزو المنتجات المستوردة.
- يبقى مخطط الجودة سياسة دولة، قابلة للتطبيق إذا توحدت الجهود، وقام المنتسبون إلى مخطط الجودة بالانفتاح على التصنيع الآلي الذي يخفف من الجهد اليدوي ويزيد في نسبة الإنتاج لأننا في مواجهة عالم يتسارع كل لحظة، ليس معنى هذا أن نكون ضد البيئة، بل لنكون مواكبين لسرعة العالم، فالجودة لا تعني دائما الوقت الطويل أو الصناعة اليدوية.
- تعتبر مقارنة الجودة في الصناعة التقليدية وسيلة جديدة للتفكير ونقل المهارات التي من شأنها أن تساعد الحرفيين للمتعلمين أو العاملين على تحمل مسؤولية الإتيقان وتمنحهم الأدوات اللازمة لحلّ المشاكل وتوفّر الوسائل لفهم كيفية تناسب تطوير الإنتاج الحرفي في المنظومة الاقتصادية الكلية.

بالرغم من الوعي بأهمية الجودة في قطاع الصناعة التقليدية والسعي لتحسينها إلا أن أكبر غائب يبقى المتابعة والتقييم وقياس آثار البرامج التنموية للسياسات العمومية بما فيها برنامج تحسين النوعية إذ لا يمكن تبرير الاستمرار في المجهود القائم أو الرجوع عنه إذا كان لا أحد يعرف طبيعة النتائج المحققة أو العوامل التي أدت إليها؛ إذ يجب أن تستحوذ هذه العمليات على أهم القضايا الرئيسية التي تحوز اهتماما نظرا لأهمية هذا الدور في تحقيق الأهداف وللحصول على منتجات تتوافر فيها أعلى معايير الجودة.

أما من الناحية العملية من المفيد أن تتحول مقاربة تطوير الجودة في الصناعة التقليدية إلى خطة إستراتيجية مكتوبة وواضحة تتضمن الأهداف المسطرة كما ونوعا وربط كل هدف بمجموعة من الإجراءات المحددة أيضا كما ونوعا وموزعة زمنيا.

تبقى عملية تحيين الإطار التنظيمي لتفعيل تطوير العلامات المميزة لمنتجات الصناعة التقليدية من التدابير المستعجلة التي تتيح تثمين المنتجات وحمايتها والتعريف بها والترويج لها لتقديم صورة مميزة عنها فضلا عن منحها رؤية أوضح في الأسواق المحلية والدولية

من الضروري أن تحظى أعمال المتابعة والتقييم ودراسة الأثر بالأهمية اللازمة في الخطة الاستراتيجية للنهوض بالجودة، تتيح هذه الأعمال إمكانية قياس مدى نجاح البرامج المسطرة ودرجة تحقيق الأهداف، كما يجب استغلال برامج التفكير الإبداعي خاصة في تدعيم المقاولات الحرفية ودمجها في عالم الاقتصاد المعرفي والابتكار والتطور ومن ثم تنتج مرافقة الحرفيين دعما للمهارات وكشفا للمشكلات التي تواجههم سيما في عالم الإبداع وتطوير منتجاتهم ودراسة التكلفة لتصبح هذه المنتجات أكثر كفاءة. تبقى هذه المقترحات نظرية إلى أن تصبح واقعا نعيشه مع تنوع ثقافتنا الكبير.

---

## قائمة المصادر والمراجع

---

## قائمة المصادر والمراجع:

### الهيئات:

- مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية باتنة
- غرفة الصناعات التقليدية لولاية باتنة

### المعاجم:

- ابن منظور أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم الأنصاري، لسان العرب، مادة جود، حرف الجيم، ج3

### الكتب:

- أنجيل ر. مارتينيز لورينتي فرانك ديو هيرست ج. دايل، إدارة الجودة الشاملة جذور المصطلح وتطوره مجلة إدارة الجودة الشاملة المجلد 1-5-1998
- حسن المصطفي، التحقيق في كلمات القرآن الكريم، مركز نشر آثار العلامة المصطفي، طهران، ج4
- وليم سبنسر، الجزائر في عهد رياس البحر، تعريب عبد القادر زيادية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006

### المجلات:

- مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر3، المجلد5(العدد1) 2016
- مجلة حرف، دورية غير منتظمة تصدر عن غرفة الصناعة التقليدية والحرف لباتنة، العدد الأول، جويلية، 2012
- مجلة الحرفي عدد خاص، مجلة دورية للصناعة التقليدية والحرف، تصدر عن الغرفة الوطنية للصناعة التقليدية والحرف2009

### الوثائق الرسمية:

- مصنف النصوص التنظيمية والتشريعية المتعلقة بالصناعة التقليدية ماي 2023، الصادر عن وزارة السياحة والصناعات التقليدية.
- استثمارات وتراخيص عقود انخراط رسمية من موقع وزارة السياحة والصناعات التقليدية (ملحقات)

### المواقع الالكترونية:

- [IMZAD MAGAZINE \(ajpsdz.org\)](http://ajpsdz.org) عازفة إمزاد الشهيرة -
- [علامة جودة السياحة الجزائر - وزارة السياحة والصناعة التقليدية \(mta.gov.dz\)](http://mta.gov.dz)

## قائمة المصادر والمراجع

- الديوان (bsigroup.com) | المعيار الدولي لمعالجة الشكاوي وزيادة رضا العملاء أيزو 10002  
، المنتدى الاقتصادي والتجاري الصيني الإفريقي، 4 يوليو (ont.dz) الوطني للسياحة - الجزائر
- 2023 (almrsal.com) الاقتصاد الكمي وأهمية دراسته | المرسال
- (marefa.org) أبو عمرو بن العلاء - المعرفة
- UNESCO | المدن والتراث غير المادي
- Oued Tatareg Market road المركز الوطني للتقنيات والاستشارات / المختبرات والبيئة / CNTC  
BP 65M 35000 ، - Annuaire des Entreprises Algériennes El Mouchir  
(caci.dz)
- (mta.gov.dz) شهادة ايزو 9000 - وزارة السياحة والصناعة التقليدية
- للحفاظ على الصناعات التقليدية | اندبندنت عربية "صنع في الجزائر" شعار  
(independentarabia.com)
- المساء - صناعة الفخار (aps.dz) البلوزة الوهرانية... أيقونة الأزياء التقليدية النسوية بغرب البلاد  
(el-massa.com) التراث فنّي لا غنى عنه

### المراجع الأجنبية:

### المعاجم:

- le petit Robert, 2017

### الكتب:

- -Marcel Mercier, "La civilisation urbaine au Mzab-Ghardaïa la mystérieuse",  
édit P & G Soubiron, 1932

### المجلات:

- Améziene Ferguene et Rabih Banat, artisanat traditionnel: valorisation touristique. voir: <https://www.erudit.org/fr/revues/cgq/2013-v57-n160-cgq0770/1017806ar/resume/> Artisanat traditionnel, valorisation touristique du patrimoine et dynamique territoriale : le cas de la ville syrienne d'Alep (erudit.org)
- TABOUCHE AHMED et BENZAIRE MEBAREK, Le plan qualité Tourisme  
Algérie: Concepts et Application A I-Bashaer Economic Journal Numéro: 02  
(Décembre 2015)



### الأطروحات:

- LERAT-PYTLAK Jérôme, "Le passage d'une certification ISO 9001 à un management par la qualité totale", Thèse de Doctorat en science de gestion, Université des sciences sociales-Toulouse, p 43.
- Walin Sarah, Le développement touristique: facteur d'aliénation ou opportunité de renouvellement de l'identité culturelle Le cas de la communauté de Huilloc, These de Doctorat, Université de Liege, 2019-2020 <https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/10478/4/M%C3%A9moire%20Sarah%20Walin%20Master%20en%20sciences%20de%20la%20population%20et%20du%20d%C3%A9veloppement.pdf>

### المواقع الإلكترونية:

- <https://www.aiweb.or.jp/english/dento/html/howto1.html> What is a traditional craft? (aiweb.or.jp)
- What is quality? Definition and examples – Market Business News
- [https://www.oxfordreference.com/display/10.1093/acref/9780195176322.001.0001/acref-9780195176322-e-1598Traditional Industries](https://www.oxfordreference.com/display/10.1093/acref/9780195176322.001.0001/acref-9780195176322-e-1598Traditional%20Industries)  
[www.oxfordreference.com](http://www.oxfordreference.com)

---

# الفهرس

---

## فهرس المحتويات

1.....	مقدمة:
8.....	الفصل الأول: مخطط جودة السياحة الجزائر
8.....	المبحث الأول: ماهية مخطط جودة السياحة الجزائر
10.....	المطلب الأول: مفهوم مخطط جودة السياحة الجزائر
17.....	المطلب الثاني: أهداف مخطط جودة السياحة الجزائر
20.....	المبحث الثاني: الصناعات التقليدية في مخطط جودة السياحة الجزائر
20.....	المطلب الأول: أهمية الصناعات التقليدية في البيئة المحلية
	المطلب الثاني: تأثير مخطط جودة السياحة الجزائر على الصناعات التقليدية (غرفة الصناعات التقليدية لولاية باتنة دراسة ميدانية)
24.....	
38.....	الفصل الثاني: العلامة التجارية في مخطط جودة السياحة الجزائر
38.....	المبحث الأول: علامة جودة السياحة الجزائر
39.....	المطلب الأول: شهادة إيزو 9000 في علامة جودة السياحة الجزائر
42.....	المطلب الثاني: شروط الانضمام إلى العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر
	المبحث الثاني: رپورتاج عن الصناعات التقليدية (نماذج مختارة) من المعرض الدولي للصناعات التقليدية رياض الفتح بالعاصمة الجزائرية (17 جوان/23 جوان 2023)
53.....	
53.....	المطلب الأول: القيمة الروحية للصناعات التقليدية الجزائر
55.....	المطلب الثاني: محتوى زيارة المعرض الدولي للصناعات التقليدية ونتائج الروپرتاج
61.....	خاتمة:
65.....	قائمة المصادر والمراجع:
69.....	فهرس المحتويات