



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



البنى التحتية وتأثيرها على نوعية الخدمات السياحية
-دراسة حالة ولاية قالمة-

مذكرة مكملة للحصول على درجة الماجستير في العلوم السياسية
تخصص: إدارة الأعمال السياحية

إشراف الأستاذة:
أ. د. بلخير آسية

إعداد الطالبتين:

- حوالة نسرین
- مهني مريم رجينة

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
أ.د. بوقنور إسماعيل	أ	8 ماي 1945	رئيسا
أ.د. بلخير آسية	أ	8 ماي 1945	مشرفا ومقررا
د. دندان عبد الغاني	ب	8 ماي 1945	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق ومنحنا الثبات، وأعاننا على إتمام هذا العمل ويسر لنا السبل وأنار لنا الدرب ومهد لنا الطريق حتى وصلنا لهذا المستوى.

نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الكبير للأستاذة المشرفة "بلخير اسية" التي لم تبخل علينا بنصائحها القيمة وتوجيهاتها طيلة انجاز هذا العمل.

كما نتوجه بالشكر الى كافة أساتذة قسم العلوم السياسية تخصص إدارة الاعمال السياحية.

دون أن ننسى أعضاء لجنة المناقشة على تحملهم عناء قراءة المذكرة. ونشكر أيضا كل من العاملين في مديرية السياحة، مديرية النقل، والثقافة لولاية قالمة، وجميع طاقم العمل بفندق الشيراتون - الجزائر العاصمة-، الذين تعاونوا معنا لإنجاز هذا العمل.

اليكم جميعا، تفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام نقدم هذا الاهداء كتعبير عن شكرنا العميق وامتناننا لكل من ساهم بأي شكل من الأشكال في اكمال مذكرتنا ونجاحنا.

جزاكم الله خيرا وجعل هذه الجهود في ميزان حسناتكم.

الإهداء

"شيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح ويحصل عليه، والأجمل أن يذكر من كان

السبب في ذلك"

وصلت رحلتنا الدراسية إلى نهايتها بعد حب وشغف مجال وتخصص إدارة الأعمال

السياحية الذي كان اختيارنا بكل ثقة وفخر، والآن سوف نتوج الخمس سنوات من

السعي والنجاح بدراستنا التي تحمل عنوان

"البنى التحتية وتأثيرها على نوعية الخدمات السياحية"

إلى من أفخر حمل اسمه وأعتز به "أبي" رحمة الله عليه

إلى مثال للمرأة القوية بنجاحها وبإتسامتها وثقتها، سبب وجودي، سندي وقوتي التي

علمتني أن أكون قدوة نفسي، والتي علمتني كيف أحب نفسي واختلافي وإنجازاتي أُمي

الغالية

"نسيمة"

إلى مصدر سعادتي، ذكرياتي وأوقاتي الجميلة أخواتي

"مايا"، "جنى"، "تقوى"، "أمينة"

إلى إنسانة عزيزة على روعي كانت سنداً أثناء تربيتي "خولة" وإلى زوجها الذي أمدنا

بيد العون حفظه الله "عبد القادر"

إلى صديقي والشخص القريب من قلبي الذي وجه نظري لزاوية مختلفة من الحياة

"أيمن"

مهني مريم رجينة

الإهداء:

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة...وها أنا اليوم أتوج لحظات الأخيرة من بحث تخرجي بكل همّة ونشاط. أهدي هذا النجاح إلى من هم نور عيني ودفئ قلبي

إلى من سقوني من ينابيع حبهم وحنانهم

إلى من زرعوا في بذور النجاح والإيمان

إلى "أمي نصيرة"، شمس حياتي، أشكرك على حبك الذي لا ينضب وحنانك الذي لا مثيل له، كنت دائما مصدر القوة والدعم لي.

إلى "أبي يزيد"، ظلي الحنون، أشكرك على وجودك الدائم بجانبني وإيمانك بقدراتي، كنت دائما القدوة والمثل الأعلى بالنسبة لي.

إلى "أخي نصرورا"، صديقي ورفيقي، أشكرك على دعمك المتواصل وتشجيعك الدائم.

إلى "خالتي خولة"، أختي الكبرى وأمي الثانية، أشكرك على حنانك ورعايتك لي ومساندتك في كل خطوة.

إلى زوج "خالتي عبد القادر"، أخي الكبير، أشكرك على تعاونك ودعمك المستمر، كنت مصدر إلهام لي ومثال يقتدي به في العمل الجاد.

إلى صديقتي "إكرام وشروق"، أشكركم على دعمكم ومساندتكم في كل مرحلة من مراحل حياتي، أتطلع لمشاركة المزيد من الإنجازات والأوقات الجميلة معكم.

أهدي إليكم هذه المذكرة بكل حب وتقدير، عرفانا بفضلكم العظيم ودعمكم المتواصل خلال مسيرتي العلمية.

حوالة نسرين

خطة البحث

خطة البحث

مقدمة

الفصل الأول: التعريف بالبنية التحتية

المبحث الأول: تعريف البنية التحتية

المطلب الأول: بدايات الاهتمام بالبنية التحتية

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول البنية التحتية

المطلب الثالث: خصائص البنية التحتية

المبحث الثاني: أهمية البنية التحتية وأنواعها

المطلب الأول: أهمية البنية التحتية واستخداماتها

المطلب الثاني: مؤشرات البنية التحتية

المطلب الثالث: أنواع البنية التحتية

الفصل الثاني: التعريف بالخدمات السياحية

المبحث الأول: تعريف الخدمة السياحية

المطلب الأول: تعريف الخدمة السياحية

المطلب الثاني: خصائص الخدمة السياحية

المطلب الثالث: دورة الخدمة السياحية

المبحث الثاني: أهمية الخدمات السياحية وأنواعها

المطلب الأول: أهمية الخدمات السياحية

المطلب الثاني: أنواع الخدمات السياحية

المطلب الثالث: طرق تطوير الخدمة السياحية

الفصل الثالث: ولاية قالمة

المبحث الأول: عناصر البنية التحتية السياحية وأهميتها في تحسين نوعية الخدمات السياحية

المطلب الأول: مكونات البنية التحتية السياحية

المطلب الثاني: أنواع البنى التحتية السياحية

المطلب الثالث: أهمية تطوير البنى التحتية السياحية في تحسين نوعية الخدمات السياحية

المبحث الثاني: الحقائق العامة حول البنى التحتية السياحية لولاية قالمة وانعكاساتها على نوعية الخدمات السياحية

المطلب الأول: واقع البنى التحتية السياحية في ولاية قالمة

المطلب الثاني: أثر البنى التحتية السياحية لولاية قالمة على نوعية الخدمات السياحية فيها

المبحث الثالث: معوقات تحسين نوعية الخدمات السياحية على ضوء دراسة واقع البنى التحتية وفرص تطويرها في ولاية قالمة

المطلب الأول: نقائص البنى التحتية السياحية وانعكاساتها السلبية على نوعية الخدمات في قالمة

المطلب الثاني: تطوير البنى التحتية السياحية لتحسين نوعية الخدمات السياحية بولاية قالمة

خاتمة

قائمة المراجع

الملخص:

تلعب البنية التحتية دورا هاما في التأثير على نوعية الخدمات السياحية في ولاية قالمة. تشمل البنية التحتية عوامل مثل الطرق والمواصلات والفنادق والمطاعم والمعالم السياحية. إذا كانت تلك العوامل متطورة ومتميزة، فإنها ستسهم في تحسين جودة الخدمات السياحية وجذب المزيد من السياح الى المنطقة. على سبيل المثال إذا كانت الطرق في ولاية قالمة ممهدة وسهلة الوصول إليها، فإنها ستسهل على السياح الوصول إلى المعالم السياحية والفنادق بسهولة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي تطوير البنية التحتية مثل الفنادق عالية الجودة والمطاعم الراقية إلى تعزيز تجربة السياح وزيادة رضاهم. كما يمكن أن تساهم البنية التحتية الجيدة في ولاية قالمة في تعزيز سمعتها كوجهة سياحية مرغوبة وزيادة تنافسيتها على المستوى الإقليمي والدولي.

الكلمات المفتاحية:

البنية التحتية، الخدمات السياحية، ولاية قالمة، الجودة.

Abstract:

Infrastructure plays an important role in influencing the quality of tourism services in Guelma state. Infrastructure includes factors such as roads, transportation, hotels, restaurants, and tourist attractions. If these factors are developed and distinct, they will contribute to improving the quality of tourism services and attracting more tourists to the region. For example, if the roads in GUELMA state were paved and easy to access, it would make it easier for tourists to reach tourist attractions and hotels easily

In addition, developing infrastructure such as high-quality hotels and upscale restaurants can enhance tourists` experience and increase their satisfaction. Good infrastructure in GUELMA state can also contribute to enhancing its reputation as a desirable tourist destination and increasing its competitiveness at the regional and international levels.

Keywords :

Infrastructure, tourism services, Guelma, quality.

مقدمة

مقدمة

تعد البنى التحتية ركيزة أساسية لأي اقتصاد ومجتمع مزدهر. فهي تسهل حركة الناس والبضائع، وتوفر الخدمات الأساسية، كما أنها هي مجموعة من المرافق والموارد التي تساعد على تشغيل وتطوير القطاع السياحي مثل: الطرق والمواصلات والاتصالات والمياه والكهرباء والفنادق والمطاعم والمنتزهات والمتاحف وغيرها.

تأثير البنية التحتية على نوعية الخدمات السياحية يمكن ان يكون ايجابيا او سلبيا حسب مستوى وجودة وتوفر وتنوع وتكامل وتناسب هذه العوامل مع احتياجات وتوقعات السياح.

ايجابيا: تساهم البنية التحتية في تحسين جودة الخدمات السياحية من خلال توفير الراحة والرضا والأمان والتنوع والتميز والابتكار والتنافسية للسياح المستثمرين والعاملين في القطاع.

سلبيا: تؤثر البنية التحتية في تدهور جودة الخدمات السياحية من خلال إحداث الازدحام والتلوث والتكلفة والتأخير والانقطاع والتقليد والتشابه والتخلف للسياح والمستثمرين والعاملين في القطاع لذلك يجب على الباحثين والمسؤولين والمستثمرين والعاملين في مجال السياحة الاهتمام بدراسة وتقييم وتطوير وتحديث وتنسيق وتنظيم والتنمية الاقتصادية والتمكاملة والمستدامة.

لهذا تلعب البنى التحتية دورا حاسما في تحسين نوعية الخدمات السياحية. إذا كان هناك بنية تحتية جيدة، مثل الطرق الممتازة والمرافق السياحية المتطورة، فان ذلك يساهم في توفير تجربة سياحية ممتازة للزوار.

1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- فهم العلاقة بين البنى التحتية والخدمات السياحية والتعريف بهما.
- تقييم تأثير البنى التحتية على نوعية الخدمات السياحية.
- تحديد احتياجات البنى التحتية السياحية.
- تحسين جودة الخدمات السياحية.
- تعزيز مكانة الولاية كوجهة سياحية مرغوبة.

2. الأهمية العلمية:

- فهم العوامل التي تؤثر على نوعية الخدمات السياحية، وكيف يمكن للبنى التحتية ان تساهم في تحسينها.
- قدرة أصحاب المنشآت السياحية على تحديد نقاط الضعف في خدماتهم وكيفية تحسينها لتلبية احتياجات السياح.
- التمكن من اتخاذ قرارات استثمارية فعالة في مجال تطوير البنى التحتية السياحية.
- تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة من أجل تعزيز مكانة الولاية كوجهة سياحية مرغوبة.

الأهمية العملية:

- اكتساب مهارات جديدة.
- المساهمة في تطوير القطاع السياحي.
- تعزيز فرص عمل والتنمية الاقتصادية.
- توجيه الاستثمارات تحسين التخطيط السياحي لتعزيز الجودة والاستدامة في الخدمات السياحية.

3. أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

- شغفنا بمجال الساحة والضيافة والرغبة في تحليل ودراسة عوامل تأثيرها على تجربة السياح، والهامنا من التحديات التي تواجه صناعة السياحة في توفير خدمات عالية الجودة والدقة لدراساتها.
- رغبتنا في تسليط الضوء على أهمية البنى التحتية في تعزيز القطاع السياحي ونوعية الخدمات المقدمة للسياح.

- اهتمامنا بولاية قالمة كواحدة من الوجهات السياحية، والتي توفر فرصة مثالية لدراسة تأثير البنى التحتية على نوعية وجودة الخدمات السياحية المتوفرة في الولاية ومحاولة التحسين فيها ان أمكن.
- الرغبة في تطوير مهارتنا البحثية والتحليلية من خلال إجراء دراسة حالة عملية وتطبيقية.

أسباب موضوعية:

- توفر بيانات ومعلومات كافية حول البنى التحتية السياحية في قالمة، مما يسهل إجراء البحث والتحليل.

- إسهام البحث في توجيه السياسات والاستراتيجيات المستقبلية لتطوير البنية التحتية السياحية في الوجهات السياحية الكبيرة مثل قامة.
- الاهتمام المتزايد بالتطور الحضري والتنمية السياحية في المدن الكبرى.
- تبين أهمية البنى التحتية في توفير الخدمات السياحية عالية الجودة وجعل الوجهات السياحية أكثر جاذبية.

4. أهداف الدراسة:

- دراسة وتحليل البنى التحتية في مدينة قامة وتقييم جودتها وكفاءتها في تلبية احتياجات السياح والزوار.
- تحديد مدى تأثير البنى التحتية على جودة وتنوع الخدمات السياحية المقدمة في المنطقة.
- تحليل العوامل التي تؤثر على تطوير البنى التحتية السياحية في قامة وتحديد العقبات والتحديات التي قد تواجه هذه العملية.
- اقتراح التوصيات والإجراءات اللازمة لتحسين وتطوير البنى التحتية وبالتالي تحسين نوعية الخدمات السياحية في المنطقة.
- تسليط الضوء على أهمية البنية التحتية لتنمية القطاع السياحي وزيادة جاذبية المدينة كوجهة سياحية.

5. مجال الدراسة:

يتناول مجال الدراسة في هذه المذكرة تأثير البنى التحتية على نوعية الخدمات السياحية، ويشمل هذا المجال تحليل كيفية تأثير البنى التحتية السياحية مثل الطرق، الفنادق، المطارات، وسائل النقل العامة، على نوعية الخدمات السياحية وتجربة السياح.

المجال المعرفي:

- مفاهيم أساسية في السياحة.
- مفهوم البنى التحتية السياحية وأنواعها، مكونات البنى التحتية السياحية: كالنقل، الإقامة، المرافق والخدمات، الاتصالات، التكنولوجيا.
- دراسة حالة لولاية قامة: واقع البنى التحتية السياحية في ولاية قامة، وتحليل تأثير البنى التحتية على نوعية الخدمات السياحية في ولاية قامة.

المجال الزمني:

- تركز الدراسة على تحليل الوضع الحالي للبنى التحتية السياحية في ولاية قالمة وتأثيرها على جودة الخدمات السياحية.
- يمكن للدراسة أيضا أن تتضمن تحليل الاتجاهات المستقبلية للسياحة في ولاية قالمة وتقديم توصيات لتحسين البنى التحتية والخدمات السياحية لتلبية احتياجات السوق المتطورة.

المجال المكاني:

- التركيز الرئيسي: ولاية قالمة، الجزائر.
- مقارنة واقع البنى التحتية السياحية ونوعية الخدمات السياحية في ولاية قالمة وتطورها عبر الزمن.

إشكالية البحث:

كيف تؤثر البنى التحتية بولاية قالمة على نوعية الخدمات السياحية؟

ومنه يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي أهمية البنى التحتية السياحية في تعزيز قطاع السياحة؟
 - ماهي التحديات التي تواجه تطوير البنى التحتية السياحية؟
 - ماهي العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات السياحية في ولاية قالمة؟
- من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة قمنا بوضع الفرضيات التالية:

- البنى التحتية السياحية تلعب دورا حيويا في تحسين وتعزيز القطاع السياحي وتحقيق فوائد اقتصادية واجتماعية للمجتمع المحلي والوجهة السياحية بشكل عام.
- تواجه البنى التحتية السياحية العديد من التحديات والعوائق من بينها تدني مستوى التخطيط والتنظيم، ونقص التمويل إضافة إلى التغيرات السياسية والاقتصادية.
- هناك عدة عوامل تؤثر على الخدمات السياحية في ولاية قالمة أبرزها: البنى التحتية السياحية والتسويق والترويج، السلامة والأمان والثقافة والتراث.

6. مناهج الدراسة:

من خلال الإشكالية المطروحة ونظرا لأهمية هذا البحث اعتمدنا في هذه الدراسة على:

• منهج دراسة الحالة:

في قيامنا بدراسة ميدانية لواقع البنى التحتية وتأثيرها على نوعية الخدمات السياحية بولاية قالمة، إذ تطلبت الدراسة تحليل مجموعة من النتائج العامة واستخلاص المعلومات وكذلك تقديم الحلول حول البنى التحتية وتأثيرها على نوعية الخدمات السياحية في الولاية. ومقارنة التطور في الولاية بين كل فترة وفترة.

• المقابلة الشخصية: كما تم الاعتماد على المقابلة الشخصية كأحد أدوات البحث العلمي في الجانب التطبيقي لجمع المعلومات عن عينة البحث.

هندسة الدراسة:

بعد معالجتنا لموضوع بحثنا ومن خلال الإجابة على التساؤلات المطروحة للبحث قمنا بتفصيل الدراسة على النحو التالي:

اعتمدنا في خطتنا على ثلاث فصول، الفصل الأول عنون التعريف بالبنية التحتية، تضمن مبحثين، الأول بعنوان ماهية البنية التحتية، والثاني أهمية البنية التحتية وأنواعها، وكل مبحث يتضمن ثلاث مطالب لتقديم حوصلة شاملة حول البنى التحتية، أما الفصل الثاني بعنوان التعريف بالخدمات السياحية، وهو الآخر تضمن مبحثين، الأول بعنوان مفهوم الخدمة السياحية، والثاني بعنوان أهمية الخدمات السياحية وأنواعها، كل مبحث يتضمن ثلاث مطالب من لجل تقديم حوصلة شاملة حول الخدمات السياحية، و في الأخير يأتي الفصل الثالث بعنوان ولاية قالمة و الذي تم فيه اسقاط دراسة متغيرات البحث على البنى التحتية والخدمات السياحية بولاية قالمة للوصول الى نتائج عامة.

الفصل الأول

التعريف بالبنية التحتية

تمهيد:

البنية التحتية تشير الى المرافق والموارد الأساسية التي تدعم وتسهل الحياة اليومية وتشغيل الاقتصاد، وتشمل البنى التحتية العديد من العناصر مثل الطرق، والجسور، والميناء، والمطارات، والشبكات الكهربائية، والاتصالات، ونظم إدارة المياه والصرف الصحي والمرافق الطبية، إضافة إلى المدارس والجامعات والمستشفيات.

لهذا تعتبر البنى التحتية أساسية لتنمية أي مجتمع واقتصاد، حيث توفر البنى التحتية القواعد والإطار اللازم لدعم النشاطات الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياحية بفعالية، وتعتبر جودة البنى التحتية أحد العوامل المهمة في تحديد مدى تطور وازدهار الدولة.

المبحث الأول: تعريف البنية التحتية

البنية التحتية تعني الأساس، ويمكن تعريفها على أنها الأنظمة المادية الأساسية التي تسهل عملية الإنتاج في القطاع الصناعي أو الحياة في المجتمعات.

المطلب الأول: بدايات الاهتمام بالبنية التحتية

البنية التحتية هي جزء من حياتنا. نتصل بالإنترنت، ونستخدم الهواتف المحمولة، ونستقل القطار، ونحصل على الكهرباء من مقبس الطاقة. يعرف الجميع اليوم ما هي البنية التحتية، وكل طفل لديه كتاب مصور عن السكك الحديدية أو السيارات أو أجهزة الكمبيوتر. تاريخياً، يعد مصطلح "البنية التحتية" جديداً نسبياً. فقد ظهر في أواخر القرن التاسع عشر لتحديد البنية التحتية أو تحت تثبيت السكك الحديدية، بما في ذلك الجسور والمسارات. وبعد ذلك، حتى منتصف القرن العشرين، امتد المصطلح ليشمل البنية التحتية الناشئة الأخرى الشبكات في قطاع النقل والاتصالات مثل الطرق والتلغراف وخطوط الهاتف. ومنذ ذلك الحين، اتسع المعنى ليشمل جميع المؤسسات التي قامت عليها دولة الرفاهية الصناعية الحديثة في النصف الثاني من القرن العشرين. وفي العلوم الاجتماعية على وجه الخصوص، غالباً ما يشمل مصطلح "البنية التحتية" مؤسسات مثل منظمات الرعاية الاجتماعية والمدارس وما إلى ذلك في العقدين الأخيرين، ومع ذلك، أصبح المصطلح مرتبطاً بشكل متزايد بالبنية التحتية المادية نظراً للأهمية المتزايدة ووضوح البنية التحتية في النقل والاتصالات وقطاعات الطاقة. تعتبر البنية التحتية لهذه القطاعات الثلاثة حاسمة، حيث يركز البحث على تاريخ "الأسس" غير المرئية في كثير من الأحيان للمجتمعات والاقتصادات الحديثة. هذه البنية التحتية المادية ذات نطاقات مختلفة: البنية التحتية الحضرية تخدم المدن الكبيرة أو الصغيرة، في حين تخدم البنية التحتية واسعة النطاق المناطق أو البلدان أو حتى القارات.¹

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول البنية التحتية

1. تعريف البنية التحتية

تتخذ البنية التحتية بمفهومها التقليدي صوراً عدة ومنوعة تشمل محطات توليد الطاقة وشبكات نقلها وتوزيعها ومحطات تنقية مياه الشرب وشبكات الصرف الصحي والطرق والأنفاق والجسور وخطوط السكك الحديدية والمطارات والموانئ وشبكات الاتصالات والمعلومات (Information and

¹Christian Henrich- Frank, "Historical infrastructure", research: A(sub-)Discipline in the making.

ICT communication technology) ومحطات التخلص من النفايات، وان كانت لا تقتصر على ذلك.

يصف رواد التنمية الاقتصادية الاوائل مثل: (روزنشتين - رودان وراغانر نوركسه وألبرت هيرشمان) البنية التحتية بانها رأس المال الاجتماعي (social capital) تميزا لها من رأس المال الخاص الذي يتمثل في أصول مؤسسات القطاع الخاص من معدات وآلات ومبان وغيرها. ويعرف تقرير البنك الدولي للتنمية لعام 1994 البنية التحتية بأنها تشمل ثلاث فئات من المرافق¹ .

2يمكن تعريف البنية التحتية على أنها الهياكل والمرافق المادية والتنظيمية الأساسية، مثل المباني والطرق وإمدادات الطاقة اللازمة لتشغيل مجتمع المؤسسات وبالتالي، تدعم البنية التحتية الاتصالات والتجارة الفعالة والكفاءة، والتي تعتبر ضرورية لمجتمع المؤسسات. الاقتصاد الفعال وصحة ورفاهية المجتمعات.

الأنظمة والخدمات الأساسية، مثل النقل وإمدادات الطاقة، التي يستخدمها البلد أو المنظمة من أجل العمل بفعالية أيضا الأنظمة، والخدمات الأساسية اللازمة لدعم الاقتصاد، على سبيل المثال نظام الاتصالات وإمدادات الكهرباء والمياه.

إن الطرق والجسور والطرق السريعة التي تمر عبرها البضائع والأشخاص يوميا هي حقيقة مستمرة ومنتشرة في كل مكان نتجت عن إنشاء المرافق والشبكات المستمرة التي تنظم تدفقات العبور وتنظم الحياة اليومية التي تستوعب أبعادا ثابتة. ولفهم كل هذه المادية، أصبح مفهوم "البنية التحتية" منتشرا على نطاق واسع في العقود الأخيرة، كنوع من "المجموعة المكانية" التي تشمل التركيب الثابت، والأنظمة الاجتماعية التقنية المعقدة، ومجموعة من القواعد التي يجب تنظيمها.²

2. تعريف مشاريع البنية الأساسية

مشروع البنية التحتية يعني أي بناء أو حيازة لأعمال المعالجة، أو المرافق المتعلقة بجمع ونقل ومعالجة مياه الصرف الصحي على النحو المحدد في، أو مرافق التوزيع، أو مشاريع موارد المياه التي أنشأتها وكالة حكومية أو مرافق مياه مملوكة للمستثمر والتي هي تتم الموافقة عليه من قبل الهيئة، وإذا لزم الأمر، من قبل مجلس الوزراء للطاقة والبيئة، أو لجنة الخدمة العامة، أو أي وكالة أخرى، مشاريع النفايات الصلبة،

¹ كمال امين الوصال "البنية التحتية والاستثمارات العامة في العالم العربي بين ضرورة التطوير ومعضلة التمويل" (ورقة مقدمة في المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، شارع الطرفة يونيو، 2018).

²Land scape Instituté Technical Guidance Note "Infrastructure". Investigadortitular, centro de investigacions interdisciplinaries en licencias y Humanidades (CEIICH), Universi da dnacionalautonoma de México, "what is infrastructure".

السود. أنظمة التحكم ومعالجة مياه الأمطار، مرافق الغاز أو الكهرباء، مشروع نشر النطاق العريض، أو أي مشروع آخر للمرافق العامة أو الخدمة العامة ترى الهيئة أنه سيساعد في تنفيذ الأغراض¹.

المطلب الثالث: خصائص البنية التحتية

البنية التحتية هي منشأة أو هيكل منشأ على الأرض ولا يختلف مادياً عن الممتلكات الأخرى مثل المساكن والمخازن والمكاتب والمياه والمصانع. فهو يوفر السلع والخدمات للمستخدمين كما تفعل هذه المرافق. توفر الطرق خدمة النقل، وتوفر شبكات المياه للمياه. نحن نجمع السلع والخدمات التي توفرها البنية التحتية معاً كخدمة للبنية التحتية. تتميز البنية التحتية وخدماتها بخصائص لا توفرها أي خصائص أخرى وهي:

1. ارتفاع الطلب: هناك حاجة كبيرة لخدمة البنية التحتية بشكل عام ويصعب استبدالها. على سبيل المثال، تعتبر المياه التي يوفرها نظام إمدادات المياه ضرورية.
2. الاستخدام المشترك: إن امتلاك البنية التحتية وتشغيلها بشكل فردي يكلف الكثير وهو أمر صعب من الناحية الفنية. ولذلك يجب على المجتمع أن يشاركه. على سبيل المثال، ليس لدينا خيار سوى تقاسم مصدر المياه وأنابيب إمدادات المياه الرئيسية.
3. عدم المنافسة: على عكس السلع والخدمات العامة، فإن خدمات البنية التحتية ليست شيئاً يمتلكه شخص ما ولا يمتلكه الآخرون، وطالما لا يوجد ازدحام، يمكن للكثيرين الاستفادة منه في نفس الوقت دون منافسة. عدم الاستبعاد: في البنية التحتية، مثل الطرق العادية، من الصعب من الناحية الفنية فرض الرسوم على مستخدمي الخدمات أو السيارات أو المشاة فقط، وحتى لو فعلنا ذلك، فإن ذلك سيؤدي إلى تكاليف مباشرة وغير مباشرة، مما يؤدي إلى خسارة عامة فادحة.
4. استثمارات هائلة: بشكل عام، يتطلب إنشاء البنية التحتية مبالغ هائلة من المال، ومن المستحيل أن تقوم هيئة خاصة وحدها بالترتيبات المالية.
5. انخفاض متوسط التكلفة: في خدمات البنية التحتية تكون التكلفة الثابتة مثل تكلفة البناء أكبر بكثير من التكلفة المتغيرة والتي تعتمد على عدد مستخدمي الخدمات. وبالتالي فإن التكلفة الإجمالية (التكلفة الثابتة والمتغيرة) لكل مستخدم تنخفض تدريجياً مع زيادة عدد الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة.

¹ Infrastructure project definition in law insider dictionary.

6. **الاحتكار الإقليمي:** بشكل عام، تتمتع خدمة البنية التحتية بمكانة احتكارية في المنطقة، حيث أن تكاليف الاستثمار والتشغيل هائلة، ويتم استخدامها معًا في مجتمع معًا. إلى جانب ذلك، الخدمة ضرورية للمستخدمين. ولذلك، لا غنى عن بعض التنظيم العام لمنع الآثار الضارة للاحتكارات.

7. **التأثيرات الخارجية:** في بعض الحالات، يكون لها تأثيرات غير مباشرة على عدد أكبر بكثير من الأشخاص في مناطق واسعة لفترة طويلة، وكذلك على المستخدمين الذين يتلقون الخدمات المباشرة. على سبيل المثال، عندما يتم افتتاح خط سكة حديد جديد، ليس فقط المستخدمين ولكن أيضًا المجتمع بأكمله، الذي تصبح حركة المرور فيه أكثر ملائمة، يستمتعون بفوائده ويزدهرون.

تتمتع جميع البنية التحتية ببعض الخصائص الموضحة أعلاه. ولهذا السبب، حتى في اقتصاد السوق، عندما يكون الاستثمار أو اتخاذ القرار بشأن الرسوم خاضعًا لتقدير كيان من القطاع الخاص مثل فرد أو شركة، فإنه يتسبب في خسارة فادحة للمجتمع بأكمله، مما يؤدي إلى نقص توفير الخدمات الضرورية وعدم العدالة عن طريق الاحتكار. المشاركة العامة المختلفة ضرورية للعمل في هذه المشاريع¹.

المبحث الثاني: أهمية البنى التحتية وأنواعها

تعد البنية التحتية عنصراً أساسياً في الحياة العصرية، فهي تشكل الأساس الذي تبنى عليه جميع جوانب المجتمع، من الاقتصاد إلى التعليم إلى الصحة إلى السياحة وغيرها من الجوانب.

المطلب الأول: أهمية البنية التحتية واستخداماتها

تمتلك البنية التحتية أهمية كبيرة على مختلف الأصعدة والتي تتمثل في:

1. الجانب الاقتصادي:

- الاستثمار في البنية التحتية يساهم بشكل كبير في رفع الكفاءة الاقتصادية من خلال الحد من تكاليف النقل، مما يساهم في تعزيز الإنتاجية وتحقيق عوائد اقتصادية إضافية، إضافة للقدرة على فتح أسواق جديدة².

- تعد البنية التحتية مهمة جداً في الاقتصاد، فحسب دراسة للمعهد الماكينزي العالمي حول الانفاق الذكي، قدر ان العالم يحتاج 57 تريليون دولار على البنية التحتية التي تعد عصب أي اقتصاد من الان

¹ "PRINCIPLES OF INFRASTRUCTURE: case studies and best practices", mitsubishi research institute (2019.)

² نصيرة مجادي ومريم حماد، " دور تمويل البنى التحتية الأساسية في النمو الاقتصادي-دراسة حالة-"(رسالة ماجستير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2020)

وحتى 2030 لتحقيق معدلات النمو المتوقعة، ويزيد هذا الرقم 60% عن مبلغ 36 تريليون دولار الذي أنفق في الثمانية عشر عاما الماضية.¹

- تشجيع المستثمرين على ضخ أموالهم في مشاريع جديدة، مما يخلق فرص عمل جديدة
- توفر البنى التحتية المتطورة بيئة مناسبة للأعمال التجارية، مما يساعد على تحسين تنافسية الشركات وزيادة صادراتها.
- تساهم البنى التحتية الحديثة في جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحفز على انشاء مشاريع جديدة، مما يؤدي الى تنويع الاقتصاد وزيادة الناتج المحلي الإجمالي.

2. الجانب الاجتماعي:

- تقدم البنى التحتية كالمدراس والمؤسسات التعليمية بيئة مناسبة للتعليم إضافة الى المساهمة في تحسين جودة التعليم.
- مساعدة المعلمين ودعمهم بتوفير بيئة عمل مناسبة وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- توفير الخدمات الصحية الأولية للمواطنين وتسهيل عملية الوصول اليها.
- تعزيز الوعي الصحي من خلال توفير مراكز للتثقيف الصحي.
- سهولة الوصول الى المؤسسات التعليمية خاصة بالنسبة للمناطق الريفية والنائية.
- تشكل البنى التحتية عاملا هاما في النتائج الاكاديمية والرضا المهني والتحفيز والوضع الاجتماعي للمعلمين. كما تؤثر أيضا على الرفاهية والتطور الفعال للطلاب وكذلك المعلمين وغيرهم من موظفي المؤسسة.²
- تتيح للمرضى تلقي الخدمات الصحية في الوقت المناسب، مما يقلل من مضاعفات الامراض ويحسن من فرص الشفاء.
- تحسين مستوى المعيشة من خلال توفير الخدمات الأساسية للمواطنين، مثل الماء والكهرباء والصرف الصحي والنقل والاتصالات. فوجود هذه الخدمات يساعد على تحسين مستوى المعيشة للمواطنين.

¹ محمد الشريف بن زاوي وهاجر سلطاني، "دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال الانفاق الاستثماري العام على البنية التحتية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 03 (2015)، ص 04.

² UNESCO et Equipe spéciale internationale sur les enseignants, "Guide pour l'élaboration d'une politique enseignante", (UNIESCO bibliothèque numérique, 2020), 64.

3. الجانب البيئي:

- خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري وذلك من خلال مساهمتها في استخدام الطاقة المتجددة وتعزيز النقل المستدام.
- حماية الموارد الطبيعية من خلال المساهمة في معالجة الصرف الصحي وإدارة النفايات بشكل فعال وحماية التنوع البيولوجي بإنشاء محميات طبيعية.
- التقليل من الكوارث الطبيعية من خلال بناء أنظمة انذار مبكر وتوفير خطط طوارئ مناسبة.
- تساهم البنى التحتية في تعزيز الوعي البيئي من خلال نشر الوعي بين افراد المجتمع حول أهمية حماية البيئة.

4. الجانب الأمني:

- تعزيز الامن والاستقرار.
- المساهمة في توفير شبكات نقل جيدة تسهل حركة قوات الامن مما يساعد على مكافحة الجريمة.
- تعزيز سير القانون من خلال وفرة السجون والمحاكم ومراكز الشرطة.
- حماية المواطنين من المخاطر من خلال أنظمة الإنذار المبكر ومراكز الايواء وأنظمة المراقبة.

5. الجانب الثقافي:

- تشكل البنى التحتية مثل المتاحف والمسارح بيئة مناسبة للفنانين والمثقفين للتعبير عن ابداعهم ومشاركة مواهبهم مع المجتمع.
- تساعد البنى التحتية على تعزيز التواصل الثقافي بين الافراد من مختلف الثقافات من خلال وفرة المراكز الثقافية والأماكن الخاصة بالمهرجانات.
- تنمية المجتمع وقدرته على التماسك، وتحسين العلاقات والنجاح في توظيف الذاتية، وتجاوز مواقف الضعف التي يعانيتها المجتمع.¹
- نشر الثقافة والمعرفة بين افراد المجتمع من خلال توفير وسائل التعليم والتعلم مثل المدارس والجامعات والمراكز التثقيفية.
- تساهم في تعزيز التماسك الاجتماعي والشعور بالانتماء.
- تطوير السياحة الثقافية من خلال توفير أماكن جذب سياحية وثقافية، مثل المواقع الاثرية.

¹ عبد الله الصالح هاشم، "البنية التحتية للثقافة"، جريدة العرب الاقتصادية الدولية، (2008).

- المساهمة في الحفاظ على التراث الثقافي من خلال توفير أماكن لحمايتها وعدم المساس بها مثل المتاحف.

المطلب الثاني: مؤشرات البنية التحتية

مؤشرات البنية التحتية هي أدوات قياسية لتقييم جودة وفعالية المرافق والخدمات الأساسية التي تدعم مختلف جوانب الحياة. وتستخدم هذه المؤشرات من قبل الحكومات والمنظمات الدولية ومؤسسات القطاع الخاص لقياس التقدم المحرز في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتحديد نقاط القوة والضعف في البنية التحتية، وتوجيه الاستثمارات نحو المجالات الأكثر حاجة. وتشمل مؤشرات البنية التحتية ما يلي:

1. مؤشرات النفاذ: تقيس مدى توفر الخدمات الأساسية مثل الكهرباء والمياه والصرف الصحي وشبكات الاتصالات، ومدى سهولة الوصول إليها من قبل جميع أفراد المجتمع.
2. مؤشرات الجودة: تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة، مثل كفاءة النقل العام، ونظافة البيئة، وموثوقية شبكات الطاقة.
3. مؤشرات الاستدامة: تقييم قدرة البنية التحتية على الصمود في وجه التحديات المستقبلية، مثل تغير المناخ والكوارث الطبيعية.
4. مؤشرات الكفاءة: تقيس مدى كفاءة استخدام الموارد في تشغيل وإدارة البنية التحتية، مثل استهلاك الطاقة والمياه.¹

- أمثلة حول مؤشرات البنية التحتية:

- نسبة السكان المتصلين بشبكات الكهرباء: تشير هذه النسبة إلى مدى توفر الكهرباء للمجتمع.
- كمية النفايات الصلبة المعالجة: يشير هذا المؤشر إلى كفاءة أنظمة إدارة النفايات.
- متوسط سرعة الإنترنت: يقيس هذا المؤشر جودة شبكات الاتصالات.
- متوسط مدة انقطاع التيار الكهربائي: يقيس هذا المؤشر موثوقية شبكات الطاقة.

¹ Groupe de la banque Africaine de développement, "Étude des indicateurs de performance des projets et du secteur des transports", (2000), 04.

المطلب الثالث: أنواع البنى التحتية

تمتلك البنى التحتية العديد من الأنواع أهمها:¹

1. البنى التحتية المادية:

تنقسم الى:

أ. البنية التحتية للنقل:

- الطرق: تشمل جميع شبكات الطرق منها الطرق السريعة والطرق المحلية وكذلك الطرق الريفية.
- السكك الحديدية: تشمل شبكات السكك الحديدية لنقل الركاب والبضائع.
- النقل الجوي: تشمل المطارات وشبكات الطيران.
- النقل البحري: تشمل الموانئ البحرية وقنوات النقل البحري.
- النقل العام: تشمل الحافلات والقطارات والترام.

ب. البنية التحتية للمرافق:

- شبكات المياه: تشمل أنظمة تصفية وتوزيع المياه.
- شبكات الصرف الصحي: تشمل أنظمة معالجة مياه الصرف الصحي.
- شبكات الكهرباء: تشمل محطات توليد الكهرباء وشبكات نقل الطاقة.
- شبكات الغاز: تشمل شبكات توزيع الغاز الطبيعي.
- شبكات الاتصالات: تشمل شبكات الهاتف والانترنت.

ج. البنى التحتية الاجتماعية:

- المباني السكنية: تشمل المنازل والشقق.
- المباني التجارية: تشمل المكاتب والمصانع والمتاجر.
- المباني العامة: تشمل المدارس والمستشفيات والمباني الحكومية.
- المساحات العامة: تشمل الحدائق والمساحات والشوارع.

¹Nakamura Hideo et al, "Principles of Infrastructure", (Japon: ABDI institute), 22.

د. البنى التحتية للطاقة:

- محطات توليد الطاقة: تتمثل في المنشآت التي تنتج الكهرباء، مثل محطات الطاقة التي تعمل بالفحم والغاز الطبيعي والطاقة النووية وطاقة الرياح والطاقة الشمسية.
- خطوط نقل الطاقة: تستخدم لنقل الطاقة الكهربائية من محطات التوليد الى أماكن الاستهلاك.
- مرافق تخزين الطاقة: تستخدم لتخزين الطاقة الكهربائية من أجل استخدامها لاحقاً.

هـ. البنى التحتية الاقتصادية:

- المناطق الصناعية: تشمل المصانع والمستودعات.
- المناطق التجارية: تشمل الأسواق والمراكز التجارية.
- المرافق المالية: تشمل البنوك والمؤسسات المالية.

و. البنى التحتية السياحية:

- الإقامة: وتشمل كل من الفنادق والمنتجعات والبيوت الريفية ومواقع التخييم.
- الخدمات: تشمل مختلف أنواع المطاعم والمقاهي والمحلات التجارية ومكاتب تأجير السيارات.
- الأنشطة: وتشمل المتاحف والمواقع الأثرية، والحدائق الوطنية، وأماكن مخصصة للأنشطة الرياضية والثقافية.

2. البنى التحتية غير مادية:

تشمل كل الأنظمة والخدمات الأساسية من تكنولوجيا المعلومات، برامج التنمية، الشبكات السياسية والاجتماعية، إضافة الى القوانين والأنظمة التي تنظم المال والاستثمار.¹

أ. المعرفة والمهارات:

- رأس المال البشري: مستوى التعليم والتدريب والمهارات لدى السكان.
- البحث والتطوير: الاستثمار في البحث والابتكار.
- نقل المعرفة: العمليات التي تسهل تبادل المعرفة بين الافراد والمنظمات.

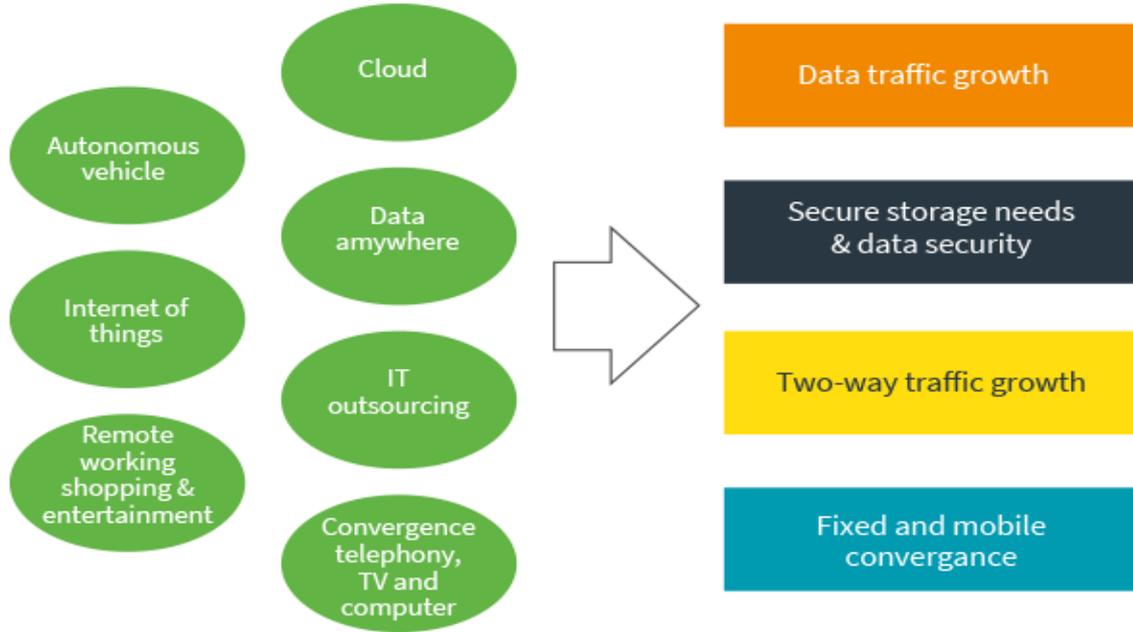
ب. المعلومات والاتصال:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: البنية التحتية المادية والبرمجيات التي تمكن من نقل ومعالجة المعلومات.

¹ نصيرة مجادى ومريم حماد مرجع سابق ص50.

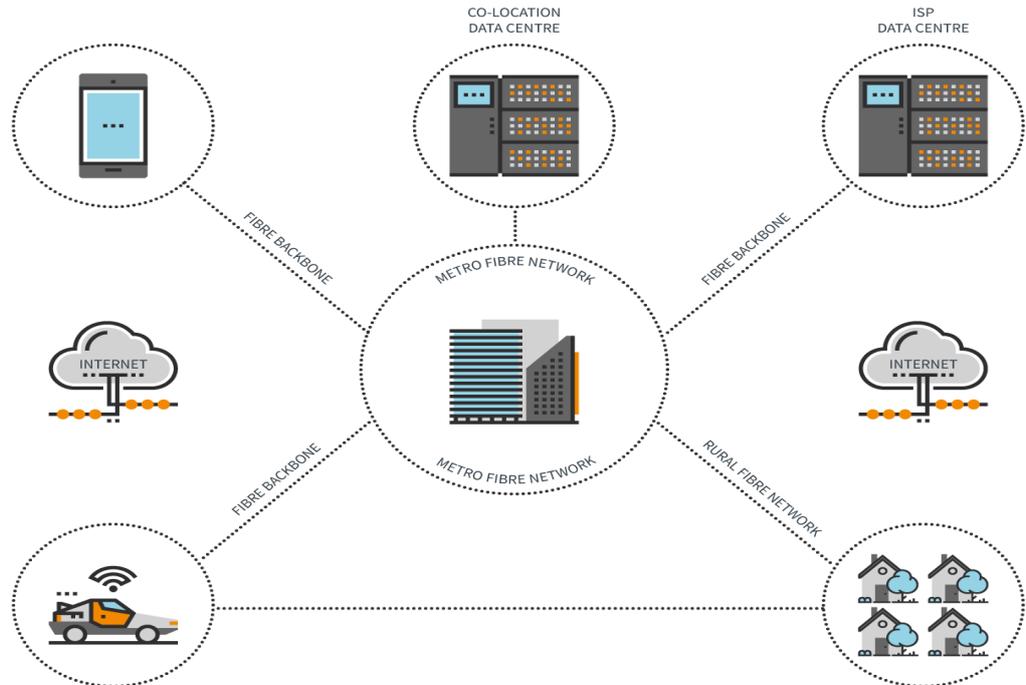
الإنترنت: الشبكة العالمية لشبكات الكمبيوتر

الشكل رقم 01: مجموعة واسعة من الاستخدامات



المصدر: «Aviva Investors»

الشكل رقم 02: النظام البيئي للبيانات



المصدر: «Aviva Investors»

- قواعد البيانات والسجلات: مجموعات منظمّة من المعلومات
- ج. التمويل:
- النظام المالي: الوصول إلى الائتمان والاستقرار المالي
- د. البيئة:
- رأس المال الطبيعي: النظم البيئية والخدمات الطبيعية التي تقدمها.
- الإدارة المستدامة للموارد: إدارة الموارد الطبيعية بطريقة تلبّي احتياجات الأجيال الحالية والمستقبلية.

خلاصة:

من خلال ما سبق من المباحث والمطالب نستنتج أن البنية التحتية تشير إلى الأنظمة والمرافق الأساسية التي تدعم الحياة الاقتصادية والاجتماعية في أي مجتمع معين. وتشمل البنية التحتية المرافق الأساسية مثل الطرق والجسور والسكك الحديدية وشبكات الاتصالات ومرافق الطاقة والمياه. أيضا دون أن ننسى أنها تعتبر عاملا حاسما في تأسيس النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة في أي دولة، حيث تسهم في تعزيز الاستثمارات، وتحسين جودة الحياة، وتعزيز الرفاهية العامة. أيضا البنى التحتية، تشكل أساسا لتنمية أي مجتمع او اقتصاد لذلك يجب على الحكومات والقطاع الخاص العمل معا لضمان استدامة وتطوير البنى التحتية بشكل مستمر، فمع ازدياد عدد السكان وتغير المناخ، هناك حاجة الى بنى تحتية أكثر قدرة على التكيف والمرونة والاستدامة.

الفصل الثاني

التعريف بالخدمات السياحية

تمهيد:

تعتبر الخدمات السياحية من الأنشطة الهامة في صناعة السياحة، حيث تشمل مجموعة واسعة من الخدمات التي توفرها الشركات والمؤسسات السياحية للسياح خلال رحلاتهم وإقامتهم في الوجهات السياحية. تتضمن الخدمات السياحية العديد من الخدمات المختلفة مثل الإقامة في الفنادق والمنتجعات السياحية، النقل والتنقل داخل الوجهات السياحية، الجولات السياحية والرحلات الاستكشافية، الخدمات اللوجستية مثل تأجير السيارات وحجز التذاكر والتسوق والترفيه والتسويق السياحي.

أيضا تعتبر الخدمات السياحية عامل مهم في تحسين تجربة السياح وزيادة رضاهم حيث تساهم في توفير الراحة والرفاهية للسياح وتوفير الخدمات التي يحتاجون إليها أثناء رحلتهم. كما أنها تساهم في دعم الاقتصاد المحلي وتعزيز السياحة كمصدر رئيسي للدخل في العديد من الوجهات السياحية.

بإجماله، تلعب الخدمات السياحية دورا حيويا في تعزيز صناعة السياحة وجذب الزوار إلى الوجهات السياحية، وتساهم في إبراز جمال وتنوع الثقافات والتراث في جميع أنحاء العالم.

المبحث الأول: تعريف الخدمة السياحية

تعتبر الخدمة السياحية عنصرا أساسيا في صناعة السياحة، فهي تقدم للسائح ما يحتاجه من راحة وتسهيلات خلال سفره وإقامته بعيدا عن بيئته المعتادة وتشمل هذه الخدمات مجالات واسعة.

المطلب الأول: تعريف الخدمات السياحية

قبل أن نتطرق الى تعريف الخدمات السياحية يجب أولا التعرف على مفهوم الخدمة والسياحة

أ. تعريف الخدمة:

كغيرها من المصطلحات في العلوم الاجتماعية فإنه يوجد العديد من الكتابات المختلفة حول تعريف مصطلح الخدمة باختلاف الزاوية التي ينظر منها ويمكن عرض بعض التعاريف فيما يلي:

نشاطات معرفة، ولكن غير محسومة وتمثل الهدف الرئيسي لتعامل ما غرضه تحقيق رضا الزبون.

وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها "الخدمة تقدم في شكل أنشطة أو منافع تعرض في البيع أو تقدم مرتبطة مع بيع السلع".

ويعرفها (Kotler) على أنها "كل نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس او لا يكون".

ويعرفها (Christiane Dumoulin) على أنها "تصرف او مجموعة من التصرفات التي تتم في زمن محدود ومكان معين من خلال وسائل مادية وبشرية لمنفعة فرد معين أو مجموعة من الأفراد بالاعتماد على إجراءات وسلوكيات منظمة".

ويرى (Lovelock) بأن الخدمة هي نشاط اقتصادي مقدم من طرف لأخر، غالبا دون انتقال للسلع، يخلق القيمة من خلال تاجي راو استغلال سلع، يد عاملة، كفاءات مهنية، تجهيزات أو هياكل، شبكات وأنظمة، بشكل منفرد أو مجتمع. الأنشطة والمنافع والإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية. ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الخدمات على أنها أنشطة يقدمها أشخاصا تصنعها آلات تقود إلى حصول تغييرات في ظروف الأشخاص أو السلع التي يمتلكونها وهي تسعى لتلبية المتطلبات الخاصة لعملائها بإعمالها فحسب¹.

¹سامي البخاري، "التسويق"، محاضرات حول التسويق، كلية العلوم الاقتصادية جامعة قلمة، 2023/2022.

ب. تعريف السياحة:

لغة: المفهوم اللغوي للفظ سياحة نجد بأنه يعني التجوال وعبارة ساح في الأرض تعني " ذهب وسار على وجه الأرض"

أما في اللغة الانجليزية نجد أن (tour) يعني يجول أو يدور أما كلمة (tourism) أي السياحة فمعناه الانتقال والدوران من مكان إلى آخر.

عرف "جويرفولر" في عام 1905م السياحة بأنها: ظاهرة من ظواهر العصر الحديث تنبثق من الحاجة المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام وتغيير الجو والإحساس بجمال الطبيعة وتذوقها والشعور بالبهجة والمتعة من خلال الإقامة في مناطق ذات طبيعة خاصة.

العالم النمساوي هيرمان فون شولين (Herman Von Sholleron) فقد عرف السياحة في عام 1910 على انه الاصطلاح الذي يطلق على كل العمليات المتداخلة وخصوصا العمليات الاقتصادية التي تتعلق بوفود وانتشار وإقامة الأجانب داخل وخارج منطقة معينة أو أي بلد يرتبط بهم ارتباطا مباشرا وركز هذا التعريف على الجانب الاقتصادي للسياحة وأهم الجانب النفسي والثقافي.

كذلك عرفها هانزيكر وكرايف عام 1941 بأنها مجموعة من الظواهر والعلاقات الناتجة عن السفر والبقاء لغير المقيمين والتي لا تقود إلى الإقامة الدائمة ولا ينتج عنه أي نشاط مادي¹.

ج. تعريف الخدمة السياحية:

مصطلح الخدمة السياحية ليس مفهوما جديدا. ظهرت في لوائح السفر الجماعي القديمة منذ عام 1992، ولا تزال موجودة في لوائح السفر الحالية لعام 2018 (PTRS). ومع ذلك، فإنه لا يزال يسبب الكثير من الارتباك لصناعة السفر.

السبب الرئيسي وراء أهمية هذا المفهوم هو أنه أحد العوامل التي ستحدد ما إذا كان سيتم التعامل مع العطله كحزمة أم لا. من المحتمل أن تقوم شركات السفر ببيع عروض العطلات دون أن تدرك ذلك، وترتكب جريمة في هذه العملية.

أهمية فهم ما يمكن أن يرقى إلى مستوى الخدمة السياحية لا تتوقف عند هذا الحد. لنفترض أنك تبيع بالفعل باقة (مثل رحلة طيران وفندق) وتقوم بإضافة "خدمة سياحية" في الأعلى. وبذلك، ستكون مسؤولاً

¹حتام علوان محمد وسمير خليل شمطو، "السياحة"، مقالات الأساتذة في كلية العلوم السياحية جامعة كربلاء، 1:(2021).

الفصل الثاني: التعريف بالخدمات السياحية

عن أي خطأ يحدث أثناء "الخدمة السياحية". من المؤكد أن الحوادث تحدث من وقت لآخر حتى في السيناريوهات منخفضة المخاطر، مثل تعرض حافلة سياحية لحادث مروري. لذلك، من المهم التأكد من حصولك على التغطية الكافية بموجب بوليصة تأمين المسؤولية العامة الخاصة بك.

د. تعريف حزمة العطلة:

لتبسيط الأمر، سيتم إنشاء حزمة عطلة عندما توفر شركة السفر خدمتين مختلفتين على الأقل من فئات خدمات السفر التالية:

- النقل (مثل الطيران والقطارات والسفن السياحية)
- الإقامة.
- تأجير السيارات.
- الخدمات السياحية.
- هـ. مزود السياحة:

يشير أي نوع من المنظمات الحكومية أو الخاصة أو المدنية التي تشارك في صناعة السياحة من جانب العرض، وتقدم المنتجات والخدمات الأساسية أو التكميلية إلى مزود السياحة - جميع الشركات التي تقدم الخدمات والتجارب السياحية للمستهلكين أثناء سفرهم ومزاولة الأنشطة السياحية. وتشمل هذه الشركات شركات النقل وشركات الضيافة ووكالات السفر ومنظمي الرحلات السياحية وغيرها من الشركات ذات الصلة بالسياحة والتي تعمل بشكل مباشر على خدمة احتياجات السياح. تشير هذه الخدمات التي يقدمونها إلى الخدمات السياحية ويطلق عليهم اسم مشغلي السياحة¹.

¹ Carol Ogunlade, "Tourism services and operations", Course Guide, ed M.A Ganna (NOUN Press: National University of Nigeria, 2022),14.

المطلب الثاني: خصائص الخدمات السياحية

ظهرت العديد من الدراسات والأبحاث خصائص عديدة للخدمات السياحية وصنفت هذه الخصائص إلى كلاسيكية وحديثة وهي كالآتي:

1. اللاملموسية:

إن من المسلم به في جميع الأبحاث بان الخدمة نفسها هي في الأساس غير ملموسة وتوصف بأنها الخدمة الخالصة التي لا يمكن رؤيتها او لمسها، فعند شراء الخدمة السياحية لا يتلقى الضيف منتج ملموس وإنما هي الخدمة التي تقدم الاستهلاك. وأبرز ما يميز الخدمة السياحية بأنها غير ملموسة أي ليس لها وجود مادي، وبالتالي لا يمكن الإحساس بها قبل شراءها.

-وان المنظمات السياحية الخدمية تمتلك أدوات تستخدم في تقديم الخدمة السياحية مثل الغرف الفندقية وأجهزة الحاسوب وغيرها إلا أن هذه الأشياء تعد أداة لتقديم الخدمة السياحية وليس الخدمة نفسها، فضلا عن أن الخدمة السياحية يتم اختيارها على أساس السمعة والمشورة والتجربة وليس على أساس الاختيار المادي.

2. التلازمية:

إن التلازمية في الإنتاج والاستهلاك تعني أن المنتج والمستهلك يجب أن يتفاعلا في آن واحد حتى يتم تقديم الخدمة، أي أن التلازمية تعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، وهي تعني أيضا لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها لان وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها فالضيف هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة.

3. عدم التجانس:

إن الخدمة السياحية ترتبط ارتباطا وثيقا بشخص مقدم الخدمة فإنها تتنوع تنوعا كبيرا بحسب من يقدم الخدمة ووفقا لحالته الجسمانية و النفسية وقت تقديم الخدمة.حيث تتميز الخدمات السياحية بعدم التجانس لأنها تعتمد على مهارات و أسلوب مقدمها لذلك من الصعب إيجاد معايير نمطية لإنتاج الخدمات السياحية مما دفع المؤسسات السياحية إلى السعي إلى تقليل التباين في خدماتها إلى أدنى حد ممكن، و أن عدم التجانس في تقديم الخدمة ليست كلها بالضرورة سلبية و غير مرغوب فيها بل يفضل في بعض الأحيان تقديم بعض جوانب الخدمة بشكل فردي لتلبية حاجات و توقعات الضيف.

4. الفئائية:

تعد الخدمة السياحية ذات طبيعة لا يمكن حفظها وتخزينها أي أنها فئائية، أي لا يمكن حفظ الخدمة السياحية على شكل مخزون فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها، فالخدمات السياحية تستهلك بسرعة ولا يمكن خزنها فالغرف الفندقية الغير مشغولة تعتبر خسارة على الفندق ولا يمكن خزنها.

5. عدم انتقال الملكية:

تعد عدم انتقال الملكية صفة تميز الخدمة السياحية، وذلك لكون الضيف يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها على عكس السلعة التي يكون فيها حق امتلاك كما في السلع المادية، فالضيف يمكنه استعمال الخدمة السياحية لمدة معينة دون امتلاكها كاستعمال غرفة في فندق أو مقعد في الطائرة.

6. المضيف جزء من المنتج الخدمي السياحي:

يكون التمييز بين المنظمات السياحية في كثير من الأحيان ناتجا عن مهارة العاملين وقدرتهم على تقديم الخدمات بإتقان وأكثر ما يكون ذلك واضحا في الخدمات ذات الاتصال العالي مع الضيوف. وهذه العملية التفاعلية بين مقدم الخدمة والسائح تعتمد على المهارة التي يتمتع بها مقدم الخدمة أثناء عمله، لذلك يتعين على المنظمات السياحية الخدمية أن تهتم بالعنصر البشري من خلال التدريب والتحفيز وتوفير بيئة عمل تساهم في تحقيق الرضا للعاملين ليكونوا فاعلين في تقديم الخدمة السياحية.

7. صعوبة مراقبة جودة الخدمة السياحية:

تكون مراقبة جودة الخدمة السياحية أكثر صعوبة من السلع المادية لكون الخدمة السياحية تتسم بأنها غير ملموسة وفئائية حيث تجعل من الصعب اختبارها وتقويمها، كما أن عدم تجانس الخدمة السياحية واعتمادها على الأداء البشري تجعل من الصعوبة تطبيق مواصفات نمطية لجودة الخدمة السياحية، لذلك فان صعوبة مراقبة جودة الخدمة هي مشكلة مستمرة وتحتاج إلى فهم أفضل لإدارتها وقياسها.

8. أهمية الوقت في تقديم الخدمة السياحية:

ففي حالة السلع يستطيع المستهلك الحصول عليها من منفذ التوزيع دون انتظار أما في حالة الخدمة السياحية ففي كثير من الأحيان تحتاج إلى الانتظار لحين إنتاجها، فضلا عن صعوبة نقل الخدمة السياحية مما يترتب عليه ضرورة حضور الضيف إلى مكان تقديمها وهذا يؤدي إلى زيادة الوقت المطلوب للحصول عليها، لهذا فان للوقت أهمية كبيرة في تقديم الخدمة السياحية.

سهولة التقليد:

تجعل سمة اللاملموسية للخدمة السياحية من السهل نسبيا للمنافسين تقليد الخدمة السياحية فمن المستحيل إبعاد المنافسين عن موقع إنتاج الخدمات السياحية فيستطيع المنافسون زيارة هذه الأماكن واستهلاك الخدمة السياحية لهذا تجعل من السهولة تقليدها¹.

المطلب الثالث: دورة الخدمة السياحية

تمر دورة الخدمة السياحية بالمراحل التالية:

1. مرحلة التطوير:

- تبدأ هذه المرحلة بفكرة او مفهوم جديد للخدمة مع دراسة المنافسة ووضع استراتيجية تجارية وخطة العمل التجاري، ومن اجل نجاحها يجب تحديد الأهداف والغايات بشكل صحيح².
- تصميم الخدمة وتحديد خصائصها وطريقة تقديمها.
- اختبار الخدمة والتأكد من جودتها قبل طرحها في السوق.

2. مرحلة التقديم:

- في هذه الرحلة تبدأ الخدمة بالعمل ويتم تقديمها للسياح.
- تقييم الخدمة من طرف السياح وتحديد نقاط قوتها وضعفها.
- اجراء التعديلات اللازمة على الخدمة لتحسينها وتطويرها.

3. مرحلة النمو:

- بعد نجاح الخدمة في تخطي المراحل السابقة، فسوف تتجه الخدمة بوضوح الى الارتفاع وكثيرا ما يكون ذلك الارتفاع بمعدل سريع، وذلك بالإقدام على زيادة الطلب على الخدمة³.
- اجراء بعض التعديلات على الخدمة لتحسينها وتلبية احتياجات السوق.
- ارتفاع الأرباح خلال هذه المرحلة.

¹ زهير عباس عزيز القريشي وعلاء كريم مطلق، "خصائص الخدمات السياحية وتأثيرها على جودة الخدمة في فنادق

الدرجة الممتازة في مدينة بغداد"، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية 49(2015)، ص 45.

² https://ressources.studi.fr/Les_caractéristiques_et_cycle_de_vie_du_produit_touristique.PDF. Page 8

³ شفيق إبراهيم حداد ونظام موسى سويدان، "التسويق مفاهيم معاصرة"، دار الحامد للنشر والتوزيع (2004)، ص 213.

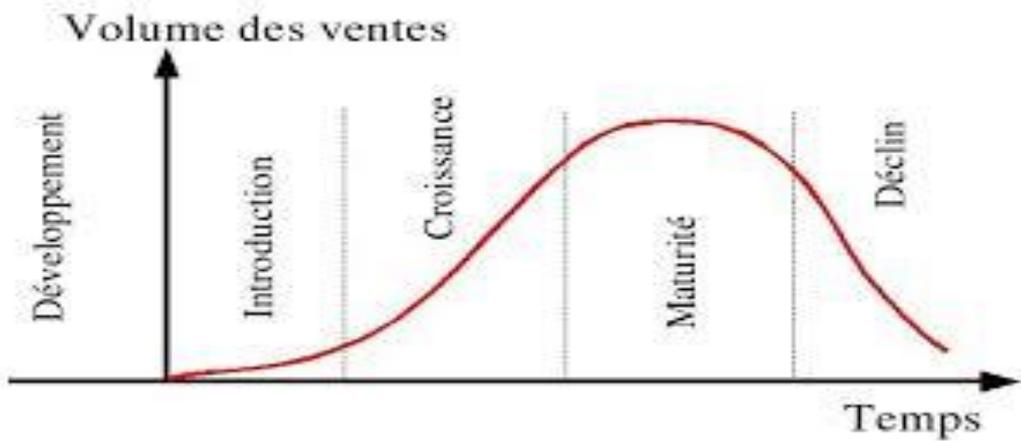
4. مرحلة النضج

- عادة ما تطول هذه المرحلة الى أكثر من غيرها من المراحل السابقة والتي قد تمل في طياتها تحديات كبيرة فالاحتفاظ بالقمة لمدة طويلة شيء صعب خاصة في ظل المنافسة القوية.¹
- تصبح الخدمة معروفة ومشهورة في السوق.
- يستقر الطلب على الخدمة.
- تواجه الخدمة منافسة من خدمات أخرى مشابهة.
- يجب بذل جهود للحفاظ على حصة الخدمة في السوق.
- يمكن ان تبدأ الخدمة في هذه المرحلة بالتراجع والانخفاض لكثرة عدد المنافسين في السوق.

5. مرحلة الانحدار أو التدهور:

- يبدأ الطلب على الخدمة بالتراجع.
- تظهر خدمات جديدة أكثر جاذبية للسياح.
- تصبح الخدمة غير مربحة وتحتاج الى إعادة تقييم.
- تنخفض الأرباح بشكل ملحوظ.
- قد تقرر الشركة إيقاف الخدمة أو إعادة تصميمها بشكل جذري مروراً بالمراحل السابقة الذكر.²

الشكل رقم 03: دورة حياة المنتج او الخدمة



المصدر: «Développent Touristique AMR»

¹ سميرة عميش، "مقاربة تسويقية في تحليل وتطبيق نموذج دورة حياة الطلب السياحي السياحة الجزائرية" المجلة الأورو متوسطية لاقتصاديات السياحة والفندقة 02 (2019): 103.

²[https://ressources.studi.fr/.Les caractéristiques et cycle de vie du produit touristique.PDF](https://ressources.studi.fr/.Les%20caract%C3%A9ristiques%20et%20cycle%20de%20vie%20du%20produit%20touristique.PDF). Page 9

المبحث الثاني: أهمية الخدمات السياحية وأنواعها

تساهم الخدمات السياحية في تحسين القطاع السياحي والاقتصاد الوطني، وذلك بتنوعها من خدمة لأخرى ما يجعلها تمتلك أهمية بارزة ودور مهم في القطاع السياحي.

المطلب الأول: أهمية الخدمات السياحية

للخدمات السياحية أهمية كبيرة على عدة مستويات، منها:

1. المستوى الاقتصادي:

أ. تساهم في الناتج المحلي الإجمالي: تعد السياحة من أهم القطاعات الاقتصادية في العديد من الدول فالسياحة تمثل حوالي 10% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي وتعود بإيرادات بمليارات الدولارات كل عام. من خلال:¹

- جذب الاستثمارات الأجنبية: تشكل الخدمات السياحية بيئة جاذبة للمستثمرين الأجانب، مما يساهم في ضخ الأموال في الاقتصاد الوطني.

- خلق فرص العمل: توفر السياحة فرص عمل مباشرة وغير مباشرة في مختلف القطاعات، مثل: الفنادق، والمطاعم، وشركات النقل، ووكالات السفر، والفعليات الترفيهية.

- زيادة الصادرات: تسهم الخدمات السياحية في زيادة الصادرات من خلال بيع المنتجات المحلية للسياح.

ب. تعزيز تنمية البنى التحتية: تساهم عائدات السياحة في تمويل مشاريع البنية التحتية، مثل: الطرق، والمطارات، والمرافق العامة، مما يحسن من جودة الحياة في المجتمعات المحلية.

2. المستوى الاجتماعي:

أ. تعزيز التبادل الثقافي: تتيح الخدمات السياحية فرصة التعرف على ثقافات وحضارات مختلفة، مما يساهم في تعزيز التفاهم والتسامح بين الشعوب.

ب. تحافظ على التراث الثقافي: تساهم الخدمات السياحية في الحفاظ على التراث الثقافي من خلال تشجيع الاهتمام بالمواقع الأثرية والتاريخية.

ج. تخلق فرصا للتعليم والتدريب: تساهم في خلق فرص للتعليم والتدريب في مختلف المجالات، مثل: الضيافة، اللغات، والارشاد السياحي.

¹ Larbi Touhami, "L'importance Économique Et Sociales Du Tourisme Mondial Et Développement Durable," Revista de estudios fronterizo del estrecho de Gibraltar(2014):12.

الفصل الثاني: التعريف بالخدمات السياحية

د. تساهم في تحسين مستوى المعيشة: من خلال توفير فرص عمل وتحسين مستوى الخدمات للسكان المحليين.

3. المستوى البيئي:

أ. تشجع على حماية البيئة: تساهم الخدمات السياحية في حماية البيئة من خلال نشر الوعي بأهمية الحفاظ على الموارد الطبيعية.

ب. تشجيع على تطوير السياحة البيئية: من خلال تطوير الموارد الطبيعية مثل: الشواطئ، والغابات، والينابيع، وغيرها، وذلك من خلال الاستثمار في البنية التحتية والمرافق السياحية.

ج. نشر الوعي البيئي: تساهم الخدمات السياحية في نشر الوعي البيئي بين افراد المجتمع بأهمية الحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية.

4. المستوى الفردي:

أ. توفر فرص للترفيه والاسترخاء: مما يساعد على المساهمة في تخفيف التوتر والضغوطات النفسية.

ب. تعزيز الصحة الجسدية والنفسية: وذلك من خلال ممارسة الأنشطة الرياضية والاستمتاع بالمناظر الطبيعية.

ج. توسع المدارك والمعرفة: تتيح الخدمات السياحية فرصة التعرف على ثقافات وحضارات مختلفة، مما يوسع المدارك والمعرفة.¹

د. تلبية احتياجات السائح: من خلال المساهمة في ضمان تجربة ممتعة مما يشجعهم على العودة مرة أخرى، كم تقدم أيضا الخدمات السياحية مجموعة واسعة من الخيارات لتلبية احتياجات السائحين، من الإقامة والنقل الى الترفيه والتسويق.

5. تحسين جودة الخدمات:

أ. التنافس: يؤدي وجود العديد من الشركات التي تقدم الخدمات السياحية الى زيادة التنافس بينها، مما يؤدي الى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

ب. الابتكار: تشجع صناعة السياحة على الابتكار في تقديم الخدمات من اجل جذب المزيد من السياح.

ج. الرضا: تسعى الشركات التي تقدم الخدمات السياحية الى إرضاء السياح من خلال تقديم خدمات عالية الجودة.²

¹Kevin Tjoe, *The importance of customer service in tourism and how to ace it from start to finish.* (2024).

²Isabelle F.Patrick legoherel, *MARKETING DU TOURISME* (2018), 67 - 98.

6. تنمية المهارات:

- أ. تدريب الموظفين: تؤدي صناعة السياحة الى زيادة الطلب على العمالة المدربة في مختلف مجالات السياحة مثل الفنادق والمطاعم والارشاد السياحي.
- ب. تنمية المهارات اللغوية: يحتاج العاملون في صناعة السياحة الى اتقان اللغات الأجنبية
- ج. للتواصل مع السياح من مختلف الدول.
- د. تنمية المهارات الشخصية: تساهم الخدمات السياحية في تنمية مهارات التواصل والتعامل مع الاخرين لدى العاملين في هذا المجال.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات السياحية

تتمثل الخدمات السياحية في:¹

1. الإقامة: وتشمل

- الفنادق: تتنوع من فنادق فخمة الى فنادق عادية.
- الشقق الفندقية: توفر الشقق الفندقية مساحة أكبر وأكثر راحة للعائلات.
- المنتجعات: توفر خدمات ترفيهية ورياضية متكاملة.
- بيوت الشباب: خيار اقتصادي مناسب للمسافرين الشباب.
- الخيم: توفر تجربة إقامة فريدة من نوعها في أحضان الطبيعة.

2. النقل: وتشمل

- النقل الجوي: من خلال شركات الطيران.
- النقل البحري: من خلال شركات النقل البحري مثل السفن السياحية.
- النقل البري: من خلال شركات الحافلات وسيارات الأجرة.

3. الطعام والشراب: وتشمل

- المطاعم: تقدم أنواعا مختلفة من الطعام.
- المقاهي: تقدم المشروبات والوجبات الخفيفة.
- أماكن التسوق: لشراء المواد الغذائية والمشروبات.

¹<https://royaalghad.com/blog/الخدمات-السياحية-،-11/03/2024>.

الفصل الثاني: التعريف بالخدمات السياحية

4. **التأمين:** ويشمل كل من التأمين الصحي، والتأمين على الامتعة، والتأمين على تأخير الرحلة او الغائها.

5. **خدمات التوجيه والترفيه:** تشمل:¹

مكاتب السياحة والسفر: تشمل خدمات حجز الرحلات، وخدمات التأشيرة، وخدمات تنظيم الرحلات. الرحلات السياحية: وتشمل الرحلات الجماعية، الرحلات الفردية، ورحلات السفاري والغوص، ورحلات التسلق والتخييم.

الفعاليات الترفيهية: وتشمل العروض المسرحية، والعروض الموسيقية، والعروض الرياضية، والفعاليات الثقافية، والفعاليات الترفيهية للأطفال.

6. **خدمات الاتصالات:**

تطبيقات الهاتف المحمول: توفر العديد من التطبيقات خدمات مفيدة للسياح: مثل حجز الرحلات الجوية والإقامة، والبحث عن المعالم السياحية، والتعرف على الأنشطة الترفيهية.

خدمات الأنترنت اللاسلكي: توفر العديد من الفنادق والمطاعم والمرافق السياحية خدمات الأنترنت اللاسلكي المجانية للسياح.

خدمات الهاتف: توفر العديد من شركات الاتصال خدمات الهاتف المحمول للسياح، مثل بطاقات او شرائح مسبقة الدفع.

7. **خدمات أخرى:** وتشمل

- **خدمات الترجمة:** تشمل ترجمة الوثائق والمجلات او اللغات الشفوية.
- **خدمات تأجير المعدات:** تشمل تأجير السيارات، وأدوات رياضية، وأدوات التخييم.
- **خدمات الارشاد السياحي:** وتشمل توفير مرشدين سياحيين للتعريف بالمعالم السياحية والتاريخية.

المطلب الثالث: طرق تطوير الخدمات السياحية

-عملية التطوير والتحسين المستمر للجودة تمكن المنظمة من المحافظة على مكانتها في السوق واستمرارها، وعلى ذلك سوف نتطرق في هذا المطلب الى اسباب واساليب تطوير جودة الخدمة

اولا: اسباب تطوير جودة الخدمة

- ان الاسباب التي قد تدعو لتطوير وايصال جودة الخدمة تعد مهمة ويمكن تلخيصها كالتالي:

¹"Produits touristiques: concept, Typologie et promotion", vu le 11/03/2024, <https://www.eslca.ma/blog/produits-touristiques-concept-typologie-et-promotion>.

الفصل الثاني: التعريف بالخدمات السياحية

- ان المؤسسات ذات الشهرة المعروفة بارتفاع مدى التطابق في مواصفات جودة خدماتها قد تحقق ميزة تنافسية في سوق الخدمة على نظائرها.
- ان جودة الخدمة الافضل تستطيع تحقيق اسعار استثنائية
- الجودة هي مجانا يعني ان تكاليف الحصول عليها صحيحة من اول مرة في اقل بكثير من تكاليف معالجتها وتصحيحها عندما تفشل في تلبية طلب العميل.

ثانيا: طرق واساليب تطوير الخدمة السياحية

1. وضع نظام لقيادة الجودة:

يهدف الى تحقيق رضا الزبون والتطوير في المؤسسة والاستثمار في توجه الزبون، ولتطبيق هذا النظام نتبع الخطوات التالية:

- وضع نظام اليقظة خاص بالجودة.
- تحديد المظهر العام للخدمة من اجل أداء أفضل.
- توجيه وتطوير النشاط من خلال وضع سياسة الجودة.
- الاعتماد على الإصغاء للعميل لتطوير النشاط.
- وضع النظام للتقييم والتحسين من اجل تطوير النشاط.

2. تحقيق التميز في العلاقة مع العميل:

تعتبر علاقة المنظمة عامل مهم لتطوير خدماتها وتعزيز مكانتها التنافسية، حيث تساعده هذه العلاقة على نجاح عملية التحسين المستمر، من خلال تقييم الزبون لجودة الخدمة المقدمة إليه من ناحية أخرى.¹

¹ محمد عيداوي، بلال ميساد، "جودة الخدمات السياحية وأثرها على الطلب السياحي" (شهادة الماستر، جامعة قلمة، 2021-2022، ص 19.

خلاصة:

نظرا للدراسات السابقة الذكر تعد الخدمات السياحية عنصرا أساسيا في أي وجهة سياحية ناجحة، وتلعب دورا حيويا في تنمية القطاع السياحي ككل. تقدم هذه الخدمات مجموعة واسعة من الخيارات لتلبية احتياجات السائحين، وتساهم في خلق فرص العمل، وتنمية الاقتصاد وتعزيز التبادل الثقافي، والحفاظ على البيئة، وتحسين صورة البلد، ومن اجل ان تشهد الخدمات السياحية تغيرات كبيرة في المستقبل يجب التركيز على التجارب الشخصية والاستدامة والتكنولوجيا.

الفصل الثالث
ولاية قائمة

المبحث الأول: عناصر البنية التحتية السياحية وأهميتها في تحسين نوعية الخدمات السياحية

تعد البنية التحتية السياحية عنصرا أساسيا لازدهار أي وجهة سياحية، فهي تشكل العمود الفقري الذي تبنى عليه مختلف الخدمات والتجارب التي يقدمها القطاع السياحي، كما تؤثر أيضا على السائح وتقييمه للوجهة.

المطلب الأول: مكونات البنية التحتية السياحية

البنية التحتية السياحية تشمل العديد من المكونات التي تعتبر أساسية لدعم وتطوير القطاع السياحي في البلدان والمناطق. تشمل مكونات البنية التحتية السياحية العناصر التالية:

1. مواقع التراث العالمي:

هي معالم ذات قيمة استثنائية للبشرية، سواء كانت طبيعية أو ثقافية، أو مزيجا من الاثنين. يتم إدراجها في قائمة مواقع التراث العالمي من قبل لجنة التراث العالمي التابعة لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة بهدف حمايتها والحفاظ عليها للأجيال القادمة.

أ. عدد المواقع:

حتى يومنا هذا، يوجد 1199 موقعا للتراث العالمي في 168 دولة.

ب. أنواع المواقع:

ثقافية: 890 موقعا مثل قلعة بني حماد (1980) وتيمقاد (1982) -الجزائر-.

طبيعية: 176 موقعا مثل جبل تايشان (1987) -الصين-.

مختلطة: 25 موقعا مثل السور العظيم (1987) -الصين-، التراث الطبيعي والثقافي في منطقة أوخريد

(1979) -ألبانيا-¹.

2. المتاحف:

تعد المتاحف وجهة ثقافية وتعليمية مميزة تجذب السياح من مختلف أنحاء العالم، حيث يتيح لهم فرصة فريدة للغوص في تاريخ وحضارة الشعوب، واكتشاف ابداعاتهم العلمية والفنية، والمساهمة في تعزيز التبادل الثقافي بين الشعوب.

¹ UNESCO "convention du patrimoine Mondiale", <https://whc.unesco.org/ar/list>, 13/03/2024.

ليست المتاحف مجرد أماكن تعرض وتحفظ فيها القطع والأعمال الفنية. ونتيجة النمو الهائل الذي شهده قطاع السياحة الثقافية في العقود الأخيرة، ارتفع عدد المتاحف في العالم من 22000 في عام 1975 الى 95000 اليوم.¹

أهم 5 متاحف في العالم:²

متحف اللوفر: (1793) -باريس فرنسا-.

متحف الفاتيكان: (1506) -الفاتيكان-.

المتحف البريطاني: (1753) -بريطانيا-.

المتحف المصري: (1835) -مصر-.

متحف ريجكس: (2013) -أمستردام-.

3. مدن الترفيه والتسلية:

هي أماكن واسعة مصممة خصيصا لتوفير الترفيه للزوار من مختلف الأعمار. تتميز هذه المدن بتنوع الأنشطة والفعاليات التي تقدمها.

أشهر مدن الترفيه والتسليه:

ديزني لاند: هي واحدة من أشهر مدن التسلية والترفيه في العالم، وتقع في فلوريدا وكاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية.

ليغولاند: هي سلسلة من مدن التسلية والترفيه مخصصة للأطفال، وتقع في العديد من البلدان حول العالم، مثل: الدنمارك والمملكة المتحدة وألمانيا.

حديقة مانيا: الحديقة المائية هي مكان يضم ألعابا مائية ومنزلقات وأحواض سباحة، وتوفر للزوار فرصة الاستمتاع بالماء في بيئة آمنة.³

¹ <https://www.unesco.org/ar/museums>, vu le 01/04/2024.

² ايناس محيسين، "أهم عشر متاحف في العالم"، مجلة الامارات اليوم حياة وفنون (2013)، <https://www.emaratalyoum.com/life/culture/>.

³ محمد الجاويش، "جولة في تاريخ الإنسانية مجموعة من أفضل المتاحف في العالم"، الجزيرة (2018)، <https://www.aljazeera.net/midan/miscellaneous/>.

4. المعالم الدينية:

هي أماكن ذات أهمية دينية خاصة لأتباع دين معين. تشمل هذه المواقع عادة أماكن العبادة، مثل المساجد والكنائس والمعابد، بالإضافة إلى المواقع المرتبطة بالأحداث والشخصيات الدينية الهامة.

- أشهر المعالم الدينية في العالم:

- غار حراء: - مكة المكرمة-.
- المسجد النبوي: -المدينة المنورة-.
- جامع عقبة: -تونس القيروان-.
- المسجد الأقصى: -فلسطين-.
- قصر الحمراء: -غرناطة في اسبانيا-¹.

5. المناظر الطبيعية:

هي المساحات التي لم تتأثر كثيرا بنشاط الانسان. تشمل هذه المواقع عادة الجبال والغابات والصحاري والشواطئ والأنهار والبحيرات. كما تعتبر أيضا وجهات سياحية هامة لجذب السياح من مختلف أنحاء العالم.

أشهر المناظر الطبيعية في العالم:

- حمام دباغ (المسخوطين) الجزائر -ولاية قالمة-.
- بحيرة الزمرد -كندا-.
- بحيرة ميليسانى -اليونان-.
- جبل ايجر -سويسرا-².

6. الشواطئ:

تتميز الشواطئ بجمالها الطبيعي، حيث تلتقي فيها المياه الزرقاء الصافية مع الرمال الذهبية أو البيضاء، مما يخلق مناظر طبيعية خلابة تجذب السياح من جميع أنحاء العالم.

أشهر الشواطئ في العالم:

- شاطئ سيستا بيتش: سيستا كي -فلوريدا-.
- شاطئ بيريسا: سانتوريني -اليونان-.

¹مجدي دريباتي، "مقال أشهر المعالم السياحية الإسلامية". مجلة حلوها (2019).

²نسة العربي، "مقالة سياحة وأسفار". مجلة العين الاخبارية (2022)

- شاطئ نعمة باي: شرم الشيخ - مصر¹.

المطلب الثاني: أنواع البنى التحتية السياحية

تختلف أنواع البنية التحتية حسب المجال، ومن العناصر الأساسية الشائعة التي تشملها البنية التحتية بشكل عام ما يلي:

1. البنى التحتية الطرقية وأنظمة النقل

يعد النقل امراً بالغ الأهمية للتشغيل السلس للعمليات الاقتصادية وكذلك لضمان الرفاه الاجتماعي والتماسك الديموغرافي. يسهل النقل التنقل اليومي للأشخاص و هو امر بالغ الأهمية لإنتاج و توزيع السلع و كذلك الشركات.²

النقل هو نقل البضائع والأشخاص من مكان إلى آخر. في العصور القديمة، صنع الناس قوارب بسيطة من جذوع الأشجار، وساروا، وركبوا الحيوانات، ثم ابتكروا لاحقاً مركبات ذات عجلات للتنقل من مكان إلى آخر. استخدموا الممرات المائية الموجودة أو الطرق البسيطة للنقل. وبمرور الوقت، بنى الناس وسائل نقل أكثر تعقيداً. لقد تعلموا كيفية تسخير مصادر الطاقة المختلفة، مثل الرياح والبخار والاحتراق، لتحريك المراكب والسفن والقطارات والسيارات والطائرات. تطلبت وسائل النقل الجديدة هذه من الناس تغيير بيئاتهم من خلال بناء البنية التحتية للنقل. البنية التحتية للنقل هي النظام الأساسي للأشغال العامة. وتتمثل أنواع الطرق في:

- شبكات الطرق والطرق السريعة، بما في ذلك الهياكل (الجسور، والأنفاق، والقنوات، والجدران الإسنادية).
- اللافتات والعلامات، والأنظمة الكهربائية (إنارة الشوارع وإشارات المرور).
- معالجات الحواف (الأرصفة، والمناظر الطبيعية)، والمرافق المتخصصة مثل مستودعات صيانة الطرق ومناطق الاستراحة.
- أنظمة النقل الجماعي (أنظمة السكك الحديدية ومترو الأنفاق والترام وعربات النقل والحافلات).
- السكك الحديدية، بما في ذلك الهياكل والمرافق الطرفية (ساحات السكك الحديدية ومحطات القطارات).
- ومعابر المستوى وأنظمة الإشارات والاتصالات³.

¹ دون مؤلف، أجمل الشواطئ في العالم، <https://www.aljazeera.net/misc/> ، 2022/7/3

² "Road transport infrastructure and supply chain asset management: evidence from manufacturing firms in the Sub-Saharan African market", cogent social sciences 01 (2024)

³Mishra .S "INTRODUCTION TO INFRASTRUCTURE"

2. البنى التحتية المائية (شبكات المياه والتوصيل)

تشكل المياه موردا طبيعيا حاسم الأهمية لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق اهداف التنمية المستدامة المحددة في خطة عامو 2030. وعلى مدى الاف السنين من الحضارة الإنسانية، استحدثت أنواع متنوعة من البنى التحتية للمياه أغراض مختلفة من قبيل الامداد بالمياه، وجمع مياه الامطار و تخزينها، و تخزين المياه الجوفية واستعادتها، ونظم مياه الاستخدام المنزلي لجمع مياه الصرف الصحي و معالجتها، ونظم الري، وممرات السم، و السدود المتعددة الأغراض (للتخزين و الطاقة الكهرومائية) و القناطر، و الجسور والحواجز لصد مياه الفيضانات، و الدفاع الساحلي، و غير ذلك.

وهذه البنى التحتية مهمة للغاية من أجل توفير الموارد المائية وخدمات المياه لكل المستخدمين في مختلف القطاعات من الزراعة والصحة والتعليم والطاقة والترفيه والنقل وإدارة الكوارث وغيرها من القطاعات الأخرى الكثيرة، في المناطق الريفية والحضرية في حد سواء. ومن ثم فان انشاء البنية التحتية للمياه امر أساسي لضمان توافر المياه وإمكانية الحصول عليها وجودتها في أي وقت كان¹.

أ. شبكة الصرف الصحي:

نقصد بشبكة الصرف الصحي هي مجموعة التقنيات والوسائل التي تهدف الى تصريف المياه المستعملة ومياه الامطار. وذلك بربط مختلف البنايات والمساحات العمومية بالشبكة الرئيسية ورميها بعيدا عن المحيط العمراني ويجب معالجتها قبل رميها في الوسط الطبيعي بواسطة منشأة خاصة (محطات معالجة) ونجدها مكونة من:

المياه السائلة:

وهي عموما مياه الامطار زيادة على ذلك مياه غسل وتنظيف المساحات العمومية او الممرات وخطورتها تكمن في كميات الاتربة او الرمل التي تحملها.

المياه القذرة:

وهي مجموع المياه العابرة لقنوات الترسيص الصحي للبنائيات أي مياه الحمام، دورة المياه، المطبخ، التنظيف. وهي ملوثة جدا ويجب دراستها فيزيائيا وكيميائيا.

¹ ماريا هيلينا سيميدو، "مائدة مستديرة بشأن البنية التحتية للمياه"، مذكرة مفاهيمية (5 يوليو)

المياه الصناعية:

ومصدرها المصانع وهي طبيعيا ملوثة جدا، ويجب معالجتها داخل المصنع نفسه قبل إخراجها الى قنوات الصرف الصحي وان كانت هذه المصانع خارج المحيط الحضري¹.

3. البنية التحتية وخدمات الاتصالات :

لا توجد بيانات معروفة عن الطلب الذي يضعه السياح على البنية التحتية للاتصالات. أشار "جون مورياتي" مهندس الاتصالات إلى "أن عددا من المناطق الريفية تعاني من مشاكل في شبكة الاتصالات الوصول إلى الانترنت وخدمات البريد الالكتروني والهواتف العامة".

أصبحت خدمات الاتصالات ذات أهمية متزايدة للسياح ومع التطور في تكنولوجيا الهاتف المحمول والانترنت ستزداد توقعات السائحين لجودة الخدمة. يتم تقديم هذه الخدمات في الغالب من قبل القطاع الخاص وليس القطاع العام².

من المسلم به إن التأثير الايجابي للاتصالات على صناعة السياحة يعتمد على بيئة اتصالات وطنية تمكينيه متعددة الأوجه بطبيعتها، وتعتمد إلى حد كبير على البنية التحتية والوصول وبناء القدرات والإطار القانوني من بين أمور أخرى.

الاتصال الرقمي:

أصبح الاتصال الرقمي المعتمد على تقنيات اللاسلكية والسلكية والأقمار الصناعية هو العمود الفقري للوصول الى مختلف خدمات مثل الخدمات المصرفية، والتجارة الالكترونية والخدمات التي تركز على المواطن والمعلومات والترفيه مثل الألعاب والشبكات الاجتماعية وما الى ذلك ولا يمكن تقديم الخدمات الا من خلال اتصال رقمي جيد وموثوق وعالي السرعة. تماشيا مع متطلبات الخير الضخمة.

الاتصال الرقمي داخل المبنى، أصبح انتشار الاتصال داخل المبنى عنصرا رئيسيا في سياسات الحكومة. يقوم مقدمو الخدمة أيضا بتوسيع نطاق نشر الحلول الداخلية (ibs) والاليف، احكام في المنازل وداخل المباني السكنية لتوفير بنية تحتية رقمية موثوقة وعالية السرعة. ولتلبية هذه المتطلبات، يجب ان يكون تطوير البنية التحتية للاتصالات الرقمية (DCI) جزءا لا يتجزأ من هذه المتطلبات. جزء من البنية التحتية الأساسية للمباني. تناقش هذه الندوة عبر الانترنت المبادرات الحكومية ل DCI في المباني بشكل عام

¹عثماني ع، "شبكة الصرف الصحي" محاضرة رقم 04.

²Andrew, Dakers and David, G. Simmons. "tourism, growth and infrastructure demands: data review and gap analysis". Tourism recreation reseaech and education centre 58 (2004).

والمطلوبات الأساسية للتركيبات التي تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأنظمة التكنولوجيا، والبنية التحتية للكابلات، وحل البناء الداخلي Neural Host 5G وتقييمات المباني على أساس الاتصال الرقمي.¹

4. البنية التحتية وقطاع الصحة:

هناك علاقة متبادلة راسخة بين السفر والسياحة والصحة. في الواقع، كانت الدوافع للمشاركة في الاشكال المبكرة من السياحة مرتبطة بشكل وثيق بأفكار الرفاهية والصحة والأماكن او الوجهات التي تركز على تقديم الفوائد الصحية المتصورة، وقد تم الاعتراف بها منذ فترة طويلة. تستمر السياحة المعاصرة في المساهمة في الصحة والرفاهية، ويناقش هذا المدخل الأساس المنطقي الشخصي والاجتماعي للسياحة في هذا السياق. بالنسبة للبعض، هناك أسباب صحية محددة مسبقا للسفر، بينما بالنسبة للآخرين، فان الشعور الضمني بالهروب والاسترخاء هو الذي يؤدي الى شعور أكبر بالرفاهية. إذا كانت التجارب السياحية قادرة على تحسين بعض المؤشرات الصحية، فيجب الاعتراف بالدور الذي يمكن ان تلعبه السياحة في تعزيز الصحة والرفاهية من اجل تعزيز اجندة الصحة الجيدة والرفاهية.²

5. البنية التحتية الخضراء:

على مدى العقود القليلة الماضية، تم تعميم مفهوم البنية التحتية الخضراء ودمجه في وثائق التخطيط الحضري، وتم تحليل المبادئ التوجيهية وتأثيرها على تنمية السياحة والسكان. هي شبكة مخططة مم البيئات المبنية والطبيعية المتطورة للغاية لتسهيل الهواء والماء النظيفين، وعزل الكربون، والتلقيح، ومنع الفيضانات وتآكل التربة وما الى ذلك، وبالتالي حماية التنوع البيولوجي في المناطق الحضرية. وتشمل أيضا جميع المساحات الخضراء (المتنزهات والحدائق الخاصة والحقول الزراعية والأسيجة والأشجار والغابات والاسطح الخضراء وما الى ذلك) والمساحات الزرقاء والتي تتمثل في (المياه العذبة والمناطق الساحلية والبحرية) داخل بلدتنا ومدننا وما حولها. توفر المساحات الخضراء الحضرية الصور الجمالية للمدن من خلال التعبير عن القيم والمعتقدات والاتجاهات الثقافية في المجتمعات الحضرية.³

¹National Telecommunication institute for policy "Digital communication infrastructure (DCI) in Buildings", research, innovation and training (2023).

²Maeve .M, Ann .H, "Tourism and health: understanding the relationship " (chester.UK University,2019),1.

³Inga. S, Liga. L, "THE RELATION OF GREEN INFRASTRUCTURE AND TOURISM IN URBAN ECOSYSTEM"(Latvia University,2018.2017),111.

6. البنية التحتية (الفنادق وأماكن الإقامة):

أ. تعريف الفنادق:

اختلفت الآراء حول تعريف واحد للفندق حيث عرفته الجمعية الأمريكية للفنادق والموتيلات، بأنه نزل أعدت طبقاً لأحكام القانون ليجد النزيل المأوى والمأكل وخدمات أخرى لقاء أجر معلوم.

ومن هنا فإنه يمكن تعريف المنشأة الفندقية: بأنها أي مبنى أو مؤسسة تقوم بتقديم خدمات الإقامة بالدرجة الأولى والأطعمة والمشروبات والخدمات الأخرى للضيوف أو النزلاء مقابل أجر معين يحدد بناء على مستوى الخدمات المقدمة.

وقد عرفه القانون البريطاني: "أنه أي مكان يحصل فيه المسافر على خدمات الطعام والإيواء بشرط أن يكون قادراً على دفع مقابل الخدمة. أن يكون أيضاً قادراً على استقبال هذه الخدمة (بمعنى أن يكون سليماً صحياً وجسمانياً)".¹

ب. أنواع الفنادق:

○ أنواع الفنادق حسب مدة الإقامة:

- فنادق الإقامة المؤقتة:

الفنادق التي تخصص للضيوف الذين يقعون فترة قصيرة من الزمن والمسافرين على الطرق الخارجية بسياراتهم، فهي تخدم الأشخاص أثناء تغييبهم مؤقتاً عن منازلهم سواء لمدة يوم أو أسبوع أو شهر من أجل التجارة أو التمتع.

- فنادق الإقامة الدائمة:

وهي عبارة عن شقة تحتوي على جميع الخدمات الفندقية، والمقيمون فيها بشكل رسمي ولمدة طويلة، وليسوا أناس بعيدين عن منازلهم لمدة قصيرة، ويطلب من الضيف الايجار. لذلك فإن هناك الكثير من الفنادق ذات الخدمات العابرة يعرضون غرفهم للإقامة المستديمة للإيجار.

○ أنواع الفنادق حسب الموقع:

- فنادق المدن الصغرى:

خدمة الضيوف الذين لديهم أعمال ويسافرون للمتعة أو الذين يمرون على هذه المدن.

¹ محمد عيسى وطفى، "التطور التاريخي لصناعة الفنادق"، جامعة المنارة، ص3.

خلق مراكز اجتماعية للمقيمين في المدينة في المناطق المحيطة، وتضم مطاعم اكالات سريعة، وخدمة الحفلات والمطاعم، وقاعات للحفلات، وإذا كانت خطوط السكك الحديدية تمر من هذه البلاد فنجد ان هذه الفنادق تكون في الغالب تم انشاؤها بجانب محطات السكك الحديدية.

- فنادق مراكز المدن:

يقع هذا النوع في مراكز المدن على مسافة قريبة من مراكز العمل ومراكز التسوق والابنية العامة. يوجد فيها اقسام مخصصة لإيواء السياح وأخرى مخصصة لإيواء رجال الاعمال، تقدم كافة أنواع الخدمات التي يحتاجها السياح ورجال الاعمال حيث توفر لهم كافة الخدمات التجارية التي يطلبونها والمأكولات والمشروبات والنادي الصحي والقاعات الكبيرة والصغيرة لغرض عقد الاجتماعات.

- فنادق الضواحي:

يقع في ضواحي المدن، نظرا لارتفاع تكلفة الأراضي لإقامة الفنادق في مراكز المدن فان كثير من الشركات بدأت تقيم فنادقها في الضواحي المختلفة للمدن التي يمكن ان يكون سعر الأرض فيها منخفضا. مخصصة بصورة رئيسية لإيواء رجال الاعمال والسياح العاديين، بحيث تقدم كافة الخدمات التي يطلبونها.

- فنادق المنتجعات:

تقع قرب ينابيع المياه المعدنية او قرب البحيرات او الشلالات او قرب السواحل وتمتاز بموقعها، وادارتها الجيدة والكفؤة. مخصصة لإيواء طالبي الترفيه والاستجمام، توفر كافة الخدمات من مسابح وملاعب رياضية، ساحات لعب الجولف والتنس، نوادي صحية وخدمات بريد وهاتف ومطاعم ونوادي ليلية... الخ

- فنادق المطارات:

تكون بالقرب من المطارات او بداخلها، الغرض الأساسي من انشائها إيواء المسافرين بالطائرات ومسافري الشركات السياحية والمسافرين العابرين الذين يضطرون لسبب من الأسباب الى التوقف عن مواصلة رحلتهم وذلك بسبب عطل معين في الطائرة او لسوء الأحوال الجوية او تغيير الطائرة التي تحملهم الى جهة الوصول النهائية..... الخ، يقدم هذا النوع من الفنادق خدمات وتسهيلات محددة أهمها: مطاعم متنوعة وبهو متوسط للراحة.

- فنادق العبور(الموتيلات):

يقع هذا النوع من الفنادق على الطرق البرية السريعة وضواحي المدن الكبرى، تشمل الضيوف المسافرين بالسيارات الخاصة الذين يقطعون مئات الكيلومترات حيث يحتاجون الى مكان للراحة والاكل وخدمات محددة

لصيانة سياراتهم...الخ، لذلك تسمى هذه الفنادق بفنادق راكبي السيارات. غالبا ما تكون ابنية هذه الموتيلاات افقية وذلك لرخص الأرض ويتم تصميمها على شكل حرف (t) او حرف (u).¹

7. البنية التحتية (المراكز التجارية ومراكز التسوق):

لقد أصبح السياح شريحة سوقية مهمة جدا لأعمال مراكز التسوق، لذلك من الضروري انشاء مزيج تسويقي مناسب لهم. نقطة البداية هي بالتأكيد أبحاث السوق من اجل التمكن من إدراك امكاناتهم، لضبط العرض للسياح، يجب إيلاء اهتمام خاص للجوانب الاجتماعية والثقافية عند انشاء خطة تسويق، يلعب التعاون مع متخصصي الصناعة دورا مهما، وقد أدى تطوير الشراكة معهم الى زيادة الإيرادات للعديد من المتاجر. ومن الضروري أيضا ان يضع مركز التسوق نفسه كوجهة، وليس فقط كمكان للتسوق. سيساعد تقييم النتائج في مراقبة تنفيذ الأنشطة المخطط لها ومساهمتها ليس فقط في عدد السياح الذين زاروا مركز التسوق، ولكن أيضا حصتها في زيادة إيرادات المستأجرين.²

المطلب الثالث: أهمية تطوير البنى التحتية السياحية في تحسين نوعية الخدمات السياحية

أ. تطوير البنى التحتية السياحية:

تطوير البنى التحتية السياحية يشير الى عملية تحسين وتطوير البنية التحتية المتاحة لدعم وتعزيز القطاع السياحي. ويشمل هذا التطوير تحسين وتطوير الطرق والمواصلات، وبناء المرافق السياحية مثل الفنادق والمنتجعات السياحية، وتحسين البنية التحتية اللوجستية مثل المطارات والموانئ، وتوفير الخدمات الأساسية مثل الكهرباء والمياه.

○ تعريف البنى التحتية السياحية:

البنى التحتية السياحية هي عبارة عن سلسلة تشير الى المرافق والموارد والخدمات التي تسهل وتدعم السياحة في مكان معين. تشمل البنية التحتية السياحية جميع العناصر التي تساعد في استقبال واستضافة السياح، مثل الفنادق، والمنتجعات، والمطاعم والمعالم السياحية، والمتاحف، والمطارات، والموانئ، ووسائل النقل، والطرق، والخدمات الأخرى التي تحتاجها الصناعة السياحية.³البنية التحتية السياحية تلعب دورا حيويا في تعزيز الجذب السياحي وتحسين تجربة السياح وزيادة الاقبال على الوجهات السياحية.

¹ سعيد حسن تغريد، " مبادئ إدارة الفنادق"، محاضرة رقم 04.

² Vinka .F, Danijela .J, Slavica Cicvaric .K, "attracting tourists to shopping center" Belgrade university.

³ مسعود كيسي، "مجلة علمية دولية محكمة تصدر عن مخبر رأس المال البشري". مجلة الأداء 03 (2021).

○ استراتيجيات تطوير البنى التحتية السياحية:

- التخطيط الاستراتيجي: وضع خطط طويلة الأمد تحدد احتياجات السياحة والأولويات لتطوير البنية التحتية السياحية، من أجل تقييم الاحتياجات الحالية وتحديد نقاط القوة والضعف في البنية التحتية السياحية الحالية.
- الاستثمار في المشاريع السياحية: توفير التمويل اللازم لبناء وتحسين المرافق السياحية مثل الفنادق والمطارات والمواصلات العامة، من أجل ضمان تنفيذها بكفاءة وفعالية.
- تعزيز التعاون العام: التعاون مع القطاع الخاص والمجتمع المحلي للعمل معا على تطوير المشاريع السياحية. من أجل تبادل المعرفة والخبرات والتعاون مع الشركات والمؤسسات ذات الصلة.
- تحسين البنية اللوجستية: تحسين وتوسيع البنية التحتية اللوجستية مثل الطرق والمطارات لتسهيل وصول السياح الى الوجهات السياحية.
- تعزيز التسويق السياحي: تنفيذ حملات ترويجية موجهة لزيادة الوعي بالمزايا السياحية للوجهات المتاحة. من خلال التعاون مع وكالات السفر والجهات السياحية لزيادة الوعي بالوجهات السياحية.
- توفير التدريب والتأهيل: تقديم برامج تدريبية لتطوير مهارات القوى العاملة في القطاع السياحي وتحسين جودة الخدمات المقدمة. من خلال تقديم برامج تدريبية لتحسين مهارات القوى العاملة في القطاع السياحي.
- الاستدامة البيئية: تطبيق الأساليب والممارسات البيئية للحفاظ على البيئة والمحافظة على الثقافة المحلية، عن طريق تبني مبادرات لحماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية.¹
- تكمن أهمية هذه الاستراتيجيات في تعزيز الجذب السياحي، وتحسين تجربة السياح، وزيادة الإيرادات السياحية، وتعزيز تنمية البلدان المضيفة.

○ دور المعرفة في تطوير البنى التحتية السياحية:

- تلعب المعرفة دورا هاما في تطوير البنى التحتية السياحية على مختلف المستويات، بدءا من فهم احتياجات السياح وتوقعاتهم، وصولا الى تصميم وتنفيذ مشاريع البنية التحتية التي تلبى تلك الاحتياجات بكفاءة وفعالية كالتالي:²

¹Emmanuelle .R, Gérard, "Les stratégies de développement du tourisme durable et l'approche en réseau" Dans MARKETING DU TOURISME DURABLE (2010), 117 -149.

²شريف عبد الحليم، نيفين. "السياحة والضيافة". مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة 03 (2019): -142

- فهم احتياجات السياح: استخدام البيانات والتحليلات لفهم سلوكيات السياح وتفضيلاتهم، مثل أماكن الإقامة والأنشطة التي يرغبون في ممارستها ووسائل النقل التي يفضلونها.
- استخدام المعلومات لتصميم بنى تحتية تلبى احتياجات السياح بشكل أفضل، مثل بناء المزيد من الفنادق في المناطق التي تحظى بشعبية كبيرة، أو توفير وسائل نقل عام موثوقة وسهلة الاستخدام.
- التحليل والتقييم: المعرفة الوافية والتحليل المهني يمكن أن يساعد في تحديد احتياجات وفرص تطوير البنية التحتية السياحية، وتحديد نقاط القوة والضعف في هذا الصدد.
- الابتكار: المعرفة تساهم في تطوير أفكار جديدة وحلول إبداعية لتحسين البنية التحتية السياحية وتلبية طلبات السياح وتحسين تجربتهم.
- الاستدامة: المعرفة بالممارسات والتقنيات البيئية والاجتماعية المستدامة يمكن أن تساعد في تنفيذ مشاريع البنية التحتية السياحية بشكل يحافظ على البيئة والموروث الثقافي.
- تحسين الجودة: المعرفة بأفضل الممارسات والمعايير الدولية يمكن أن تساعد في تحسين جودة البنية التحتية السياحية وتقديم خدمات عالية المستوى للسياح.
- التسويق والاستراتيجيات: المعرفة بسوق السياحة واتجاهات السياح يمكن أن تستخدم لتطوير استراتيجيات تسويقية فعالة، وتحديد الجهات والخدمات التي تلبى احتياجات السياح.
- التدريب والتأهيل: المعرفة بالتكنولوجيا والمهارات المطلوبة في القطاع السياحي يمكن أن تستخدم لتنفيذ برامج تدريبية تحسن كفاءة القوى العاملة وتعزز جودة الخدمات.
- تحسين كفاءة العمليات: يمكن استخدام أنظمة إدارة المعلومات لتعقب تدفقات السياح وتحسين كفاءة العمليات في الشركات السياحية، على سبيل لمثال يمكن استخدام هذه الأنظمة لحجز غرف الفنادق وتذاكر الطيران بشكل أكثر كفاءة، أو لإدارة المخزون في المتاجر والمطاعم.¹
- باختصار، المعرفة الشاملة والمحدثة تساهم في التخطيط الاستراتيجي وتنفيذ الخطط لتحسين البنية التحتية السياحية وتحقيق التنمية المستدامة والازدهار في صناعة السياحة.

¹سامي عرقاوي وآخرون، "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المنشآت السياحية الفلسطينية - دراسة حالة- الفنادق والمطاعم السياحية في فلسطين"، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث (2019) 07: 8-23.

○ أسباب الاهتمام بتطوير البنى التحتية السياحية:

✓ اقتصادية:

خلق فرص العمل: تساهم في خلق فرص عمل مباشرة وغير مباشرة في مختلف القطاعات، مثل: الفنادق، والمطاعم، والنقل، والترفيه، والحرف اليدوية، والخدمات اللوجستية.

زيادة الدخل: تعتبر السياحة دخلا هاما للبلد من خلال إنفاق السائحين على السلع والخدمات، مما يساهم في تحسين الناتج المحلي الإجمالي ورفع مستوى معيشة السكان.

جذب الاستثمار: تشكل البنى التحتية السياحية المتطورة عامل جذب هام للمستثمرين، سواء المحليين أو الأجانب، مما يساهم في تنمية الاقتصاد الوطني وخلق فرص عمل جديدة.

تنويع الاقتصاد: تساعد السياحة على تنويع الاقتصاد الوطني والتقليل من الاعتماد على قطاع واحد، مثل النفط أو الزراعة، مما يقلل من مخاطر التقلبات الاقتصادية.

✓ اجتماعية:

تحسين مستوى المعيشة: تساهم السياحة في تحسين مستوى معيشة السكان من خلال توفير فرص العمل وتحسين الخدمات العامة والبنى التحتية.

التبادل الثقافي: تعزز السياحة التبادل الثقافي بين مختلف الشعوب وتساعد على كسر الحواجز الثقافية ونشر ثقافة البلد على مستوى العالم.

الحفاظ على التراث: تساهم السياحة في الحفاظ على التراث الوطني من خلال التشجيع على ترميم المواقع الاثرية والحفاظ على الحرف اليدوية والتقاليد الشعبية.

✓ بيئية:

السياحة المستدامة: تساعد البنى التحتية السياحية المتطورة على تعزيز ممارسات السياحة المستدامة، مثل: استخدام الطاقة المتجددة، والحفاظ على المياه، وإدارة النفايات بشكل فعال.

حماية البيئة: تساهم السياحة في حماية البيئة من خلال تشجيع على انشاء المحميات الطبيعية والحفاظ على التنوع البيولوجي، وزيادة الوعي بأهمية الطبيعة والمحافظة عليها.¹

أسماء عدة ونسرين كزيز، " أهمية تأسيس البنية التحتية في بعث صناعة السياحة في الجزائر " مجلة اقتصاد المال والاعمال 01(2018): 110.

✓ سياسية:

تحسين صورة البلد: تساهم السياحة في تحسين صورة البلد على مستوى العالم وتعزيز مكانته الدولية.
تعزيز السلام: تساعد السياحة على تعزيز السلام والاستقرار من خلال تشجيع على التواصل بين مختلف الشعوب والثقافات.

ب. أهمية تطوير البنى التحتية السياحية على نوعية الخدمات:

- تطوير البنى التحتية السياحية يلعب دورا أساسيا في تحسين نوعية الخدمات التي يتلقاها السائح وتتمثل في:
- توفير مرافق متطورة: البنية التحتية السياحية المتطورة تسهل توفير مرافق وخدمات عالية الجودة للسياح مثل: الفنادق الفاخرة، المطاعم المتنوعة، ووسائل النقل الحديثة.
 - تحسين التنظيم والإدارة: البنية التحتية السياحية الجيدة تعزز من التنظيم والإدارة الفعالة للخدمات السياحية، مما يؤدي الى تقديم خدمات أفضل للسياح.
 - تطوير الفعاليات والأنشطة السياحية: البنية السياحية الجيدة توفر منصات ومرافق لتنظيم فعاليات سياحية وأنشطة ترفيهية وثقافية تساهم في جذب السياح وتحسين تجربتهم.
 - توفير بيئة آمنة ومريحة: البنية التحتية السياحية المتطورة تساهم في خلق بيئة آمنة ومريحة للسياح، مما يزيد من رضاهم ويحفزهم على العودة مرة أخرى.
 - تحسين الاتصال والتواصل: البنية التحتية السياحية الجيدة توفر وسائل اتصال فعالة ومتطورة مثل الانترنت عالي السرعة والاتصالات اللاسلكية، مما يسهل التواصل وتبادل المعلومات بين السياح والمقدمين للخدمات السياحية.
 - التسويق السياحي: البنية التحتية السياحية المتطورة تسهل عمليات التسويق والترويج للوجهات السياحية، مما يساعد في زيادة الوعي والاثارة حول الوجهات ويزيد من عدد السياح الراغبين في زيارتها.
 - تحسين الوصولية: البنية التحتية المتطورة تسهل وتحسن وصول السائح الى الوجهات السياحية، سواء كان ذلك عبر وسائل النقل العامة، المطارات، الموانئ، أو الشبكات الطرقية.¹
 - توفير الخدمات المتكاملة: بالإضافة الى الفنادق والمطاعم، البنية التحتية السياحية تتضمن مرافق ترفيهية وتسوق وصحية، مما يوفر تجربة متكاملة للسياح ويجذبهم الى الوجهات السياحية.

¹ Ouafae, Zerouali Quartiti et El Mehdi, Jebrane. "Attractivité touristique et logistique territoriale: cas d'étude de la ville de Marrakech". Hal open science 6 (2019) : 49-58.

- تنوع الخيارات: البنى التحتية المتطورة يتم م خلالها تنوع في الخيارات مما يساعد على استقطاب فئات مختلفة من السياح، سواء كانوا يبحثون عن تجارب ثقافية، رياضية، سياحة المغامرة، وغيرها.

المبحث الثاني: الحقائق العامة حول البنى التحتية السياحية لولاية قالمة وانعكاساتها

على نوعية الخدمات السياحية

التعريف بولاية قالمة

تقع ولاية قالمة في شمال شرق البلاد، وتحيطها ست ولايات، وهي: عنابة من الشمال، والطارف من الشمال الشرقي، وسوق أهراس من الشرق، وأم البواقي من الجنوب، وقسنطينة من الغرب، وسكيكدة من الشمال الغربي. لذا، تتموقع ولاية قالمة في المنطقة الوسطى بين شمال البلاد والسهول العليا والجنوب وهي نقطة التقاء أو ملتقى للمراكز الصناعية في الشمال) عنابة وسكيكدة (ومراكز التبادل الجنوبية أم البواقي وتبسه).

ولاية قالمة هي منطقة فلاحية رعية بامتياز، ذلك بفضل الإمكانيات التي تمنحها لاسيما من خلال سهول وادي زناتي وتاملوكة، المحاذيين لواد سييوس. تزخر بغطاء غابي هائل ما يقارب 28% (وهي معروفة بالكم الهائل من الماشية) غنم تاملوكة (وآرائها السياحي، لاسيما المياه الساخنة تعد قالمة واحدة من ولايات القطب السياحي بامتياز لمنطقة الشمال الشرقي الذي حدده مخطط التنمية والتهيئة السياحية الذي يعد تركيبة في المخطط الوطني لتهيئة الإقليم. وفي نفس الإطار العام، يسعى المخطط الرئيسي للمناطق الاثرية والتاريخية بناء متحف جهوي في قالمة ووضع قطب اقتصادي للتراث الثقافي حول النصب التذكارية والمواقع الأثرية للولاية تمثل ولاية قالمة، بموقعها الجغرافي وخصوصيتها الطبيعية، فضاء مثالي لتجسيد الاستراتيجية الاقتصادية الوطنية ولوضع وتنمية الاستثمارات المحتملة (تتمتع ولاية قالمة بمقومات سياحية هائلة ومتنوعة، من موروث ثقافي غني وتاريخ عريق، الى طبيعة خلابة وتضاريس متنوعة، ناهيك عن ثروتها من المعالم الأثرية والمواقع الطبيعية. الا أن واقع البنى التحتية السياحية في الولاية يواجه بعض التحديات التي تؤثر على نوعية الخدمات المقدمة للسياح.

المطلب الأول: واقع البنى التحتية السياحية في ولاية قالمة

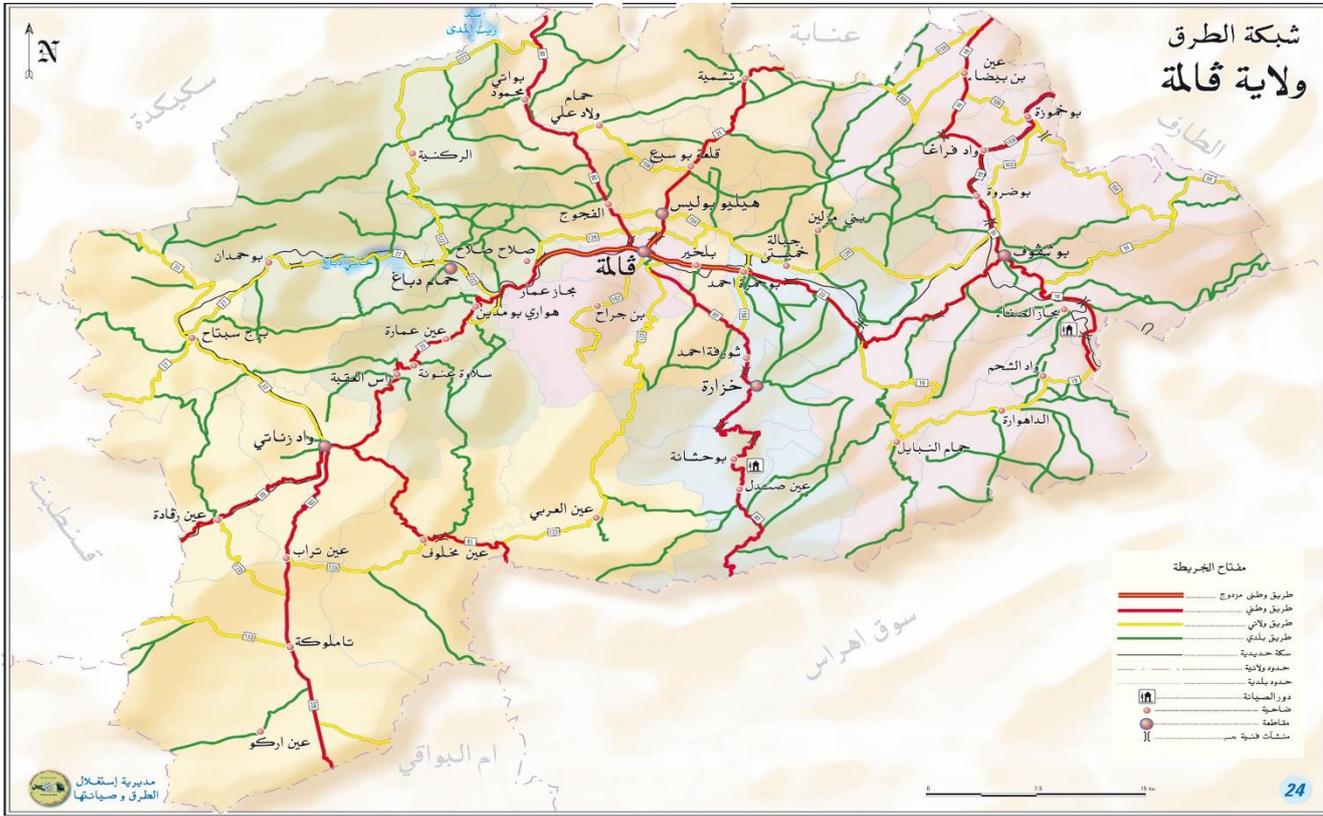
تتمتع ولاية قالمة بإمكانيات سياحية هائلة ومتنوعة، مما يجعلها وجهة سياحية مميزة. وتشمل

هذه الإمكانيات ما يلي:

1. شبكة الطرق وأنظمة النقل في ولاية قالمة:

أ. شبكة الطرق:

الشكل رقم 04: خريطة الطرق الولائية والبلدية لولاية قالة



المصدر: مديرية النقل لولاية قالة

ب. أنظمة النقل في ولاية قالة:

النقل البري:

- ❖ تعتمد ولاية قالة بشكل أساسي على النقل البري لنقل الأشخاص والبضائع.
- ❖ تتوفر خدمات النقل بالحافلات بين مختلف بلديات الولاية، وكذلك مع البلديات المجاورة.
- ❖ توجد أيضا خدمات النقل بسيارات أجرة.

❖ لا توفر مديرية النقل لولاية قالمة حافلات خاصة فقط لنقل السياح كما هو موضح في الجدول التالي:¹

الجدول رقم (01): جدول يبين النقل البري للركاب

1-TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS :									
Statut Public	Type et Nombre de BUS						Places Offerts		Nombre D'operate
Inter-wilaya	AC	AB	MC	MB	CA	VA	TOTAL	26	1
	0	0	1	0	0	0	1		
Intercommunale	0	0	1	0	0	0	1	30	1
RURAL	0	0	1	0	2	0	3	60	2
URBAIN	0	18	0	0	0	0	18	1800	1
TOTAL	0	18	3	0	2	0	23	1916	5

Statut Prive									
Inter-wilaya	123	2	37	5	0	0	167	7799	83
Intercommunale	20	1	219	19	1	0	260	8652	238
RURAL	4	0	55	10	72	66	207	4509	201
URBAIN	24	5	13	219	0	0	261	10235	243
TOTAL	171	8	324	253	73	66	895	31195	765

المصدر: مديرية النقل لولاية قالمة

- يوضح هذا الجدول أن مديرية النقل لولاية قالمة توفر هذه الوسائل للسكان المحليين للتنقل في المدينة وضواحيها. لذلك هناك صعوبة في الحصول على خدمات نقل سياحية مخصصة في ولاية قالمة. إلا في حالة الاستئجار، هنا فمديرية النقل مكلفة فقط بإعطاء رخصة ظرفية أو ما يسمى أيضا بالرخص الاستثنائية لنقل السياح عبر الطرقات، أو استئجار سيارات الأجرة.

¹ مديرية النقل لولاية قالمة، "النقل البري للركاب" 2024/03/19.

السكك الحديدية:

كانت تستخدم السكك الحديدية في الولاية سابقا لكن في الوقت الحالي لم تعد تعمل، الا أن مديرية النقل وضعت مشروع جديد بخصوص السكك الحديدية والذي مازال يتطلب دراسات حتى يصبح هذا المشروع في طور الإنجاز.

النقل الجوي:

لا يوجد في ولاية قالمة مطار، الا أن هناك مكان مخصص له لكن هذا المشروع لم يوضع بعد تحت الدراسة.

2. البنى التحتية للاتصالات:

تتوفر في قالمة شبكة اتصالات جيدة نوعا ما، تشمل الهاتف المحمول والإنترنت. الا أن تغطية هذه الشبكات ليست شاملة، خاصة في المناطق النائية. ويوجد في الولاية 58 مكتب بريد، و 25 عدد الموزعات الالية.

-الهاتف الثابت:

يتمتع معظم سكان الولاية بخدمات الهاتف الثابت، حيث يبلغ مشتركى الهاتف الثابت 1.85282¹.

-الهاتف المحمول:

تتمتع ولاية قالمة بتغطية جيدة من قبل جميع شركات الهاتف المحمول في الجزائر وهي اتصالات الجزائر، أريدوا، جيزي، موبيليس، حيث يصل عدد مشتركى الهاتف النقال الى 644328 مشترك، عدد الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر في الولاية 03 وكالة، عدد نقاط الحضور لاتصالات الجزائر 05، عدد الوكالات التجارية لموبيليس 03 وكالة، عدد الوكالات التجارية لجيزي 01 وكالة، عدد الوكالات التجارية لأوريدوا 01 وكالة.

الانترنت:

تتوفر خدم الانترنت في ولاية قالم من خلال تقنيات مختلفة، بما في ذلك:

ADSL: توفر شركة الاتصالات الجزائرية خدمة الإنترنت عبر تقنية ADSL في معظم مناطق الولاية، وعدد مشتركى الإنترنت الثابت 71764 مشترك.

¹وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 7.439224،36.460974.

-الجيل الثالث والرابع: توفر شركات الهاتف المحمول خدمة الانترنت عبر تقنية الجيل الثالث والرابع في جميع أنحاء الولاية.¹

3. المياه السطحية والجوفية:

تحتوي ولاية قالمة على أكبر نظام هيدروغرافي متنوع:

-المياه الحموية:

ولاية قالمة تحتوي على 15 منبع حموي حسب الدراسة المعدة في عام 1983، من طرف (L'ENET)، لكن دون تحديد العدد الحقيقي للمنابع الموجودة في إقليم الولاية. كلها مستغلة وتعرض مراكز إيواء وتجهيزات أخرى تنتظر دعم المستثمرين من خلال تأهيلها وتثمينها. من أهم هذه المراكز الموجودة نذكر منها:²

- عين شدادخة، عين بن ناجي، عين اشفا على مستوى بلدية حمام دباغ.
- بئر حمام أولاد علي على مستوى بلدية هيليوبوليس.
- منبع حمام النبائل، منبع المينا على مستوى بلدية حمام النبائل.
- منبع العساسلة، منبع الرومية، منبع بن طاهر، منبع النخلة على مستوى بلدية بوحشانه.

-المحطات الحموية:

تعتبر المعالجة المائية مكانا هاما للغاية في ولاية قالمة، وتلعب دورا رئيسيا في تعزيز القطاع السياحي وتمثل أساسا هاما تقوم عليه تنمية هذا القطاع.

تحتوي ولاية قالمة على ثلاثة منتجعات صحية هامة: المركب الحموي بوشهرين، المركب الحموي البركة، المركب الحموي الشلالة والذي يتميز بخصائص علاجية مهمة ومثبتة حسب المكونات المختلفة للمياه ودرجة حرارتها.

4. الهياكل الثقافية:

لدى ولاية قالمة عدد مقبول من البنى التحتية الثقافية ذات القيمة الكبيرة والتي يمكن أن تعطي ديناميكية حقيقية للنشاط السياحي، وتقع أغلبية هذه البنى التحتية على مستوى مدينة قالمة:

المسرح الروماني، مسرح محمود التريكي الإقليمي، دار عبد المجيد شافعي للثقافة، سينما الانتصار، متحف، 13 مركز ثقافي، 15 مكتبة عامة.

¹ وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، المرجع السابق نفسه.

² مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية قالمة، "المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لولاية قالمة" 2024/03/18.

5. الهياكل الدينية:

- 203 مساجد تشمل 150 مركزا نشطا، و51 مشروعا و02 مغلقا بسعة حوالي 136,442، هذه المساجد موزعة على جميع بلديات الولاية.
- 10 زوايات تم عدها أيضا وهي كالتالي: سيدي عبد الملك العسوني في بلخير، الخليفة موسى، سيدي عمار بوسانا في النشماية، الشيخ سعدان يوسف وعمار معاط الله في بلدية الركنية، سعد الله الشابي في بلدية عين مخلوف، سيدي عطيب محجوب في سلونة عنونة، حاج مبارك في بلدية قالمة، الحفناوي بديار في بني مزلين وبني فوغال في الفجوج.

- 01 مركز ثقافي إسلامي¹.

6. المواقع الطبيعية السياحية:

- شلال حمام مسخوطين: يعتبر شلال حمام مسخوطين أحد المعالم الطبيعية العظيمة في ولاية قالمة، "الشلال المتحجر" غير المعتاد، ويشكل موقعا خلابا.

الكهوف: غار الجماعة جبل الطاية ببوهمدان، غار الكاف ودموس الصيد.

بئر عصمان

- المنحدرات: منتشرة في كل مكان في بلديات الولاية (عين رقادة، عين العربي، بوهمدان، بوحنانة... الخ).
- مع الوديان والجدران الصخرية، فإنها تسمح ضمن أنشطة أخرى بتسلق الجبال.
- المسارات الرائعة: هذه المسارات تسمح باكتشاف أجمل المناظر الطبيعية في ولاية قالمة
- على طول المنعطفات بالقرب من قرية بني عيش على الطريق الوطني 20.
- الجزء من الطريق المؤدي الى حمام دباغ.
- على الطريق الوطني، بين تقاطع حمام دباغ والفجوج عند مدخل قالمة.
- الطريق الوطني 21، بين قلعة بوصبع نشماية.
- طريق بلدية بن جراح، يستفيد المرء من الطريق الجميل المؤدي الى قمة ماونة.
- في بلدية بوحنانة، وذلك على مستوى المنعطفات بالقرب من كاف الريح.
- الطريق الولائي 19 في كل من بلدية حمام النبائل والدهوارة.
- الطريق الولائي 126 الرابط بين الطرق الوطنية 20 و16.

¹مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية قالمة، "المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لولاية قالمة" 13-03-2024.

7. المطاعم:

غياب اجمالي للمطاعم المصنفة في أراضي ولاية قالمة باستثناء 859 مطاعم عادية (جميع الولايات)، تقدم وجبات بسيطة أو متوسطة في أفضل الحالات للزبائن المسافرين أو المقيمين في الولاية.¹

8. أماكن الإقامة:

يوجد بولاية قالمة 16 مؤسسة فندقية، و04 بيوت شباب، و01 مخيم للشباب.

الجدول رقم 02: هياكل الايواء في ولاية قالمة

الرقم	اسم المؤسسة	نمط المؤسسة	التصنيف	عدد الغرف	عدد الأسرة	العنوان
01	فندق مرمورة	حضري	*3	71	144	01 شارع علي شرفي -قالمة-
02	فندق الشلالة	حموي	*2	170	625	بلدية حمام دباغ -قالمة-
03	نزل هواره	نزل	*2	26	38	بلدية النشماية -قالمة-
04	فندق الريان	حضري	*1	10	20	شارع 1 نوفمبر 54 بلدية بلخير
05	فندق بوشهرين	حموي	دون نجوم	90	236	حمام أولاد علي هيليوبوليس -قالمة-
06	فندق التاج	حضري	دون نجوم	21	30	شارع أول نوفمبر 54 -قالمة-
07	فندق جيهان	حموي	دون نجوم	79	125	بلدية حمام دباغ -قالمة-
08	فندق البركة	حموي	غير مصنف	90	200	حمام أولاد علي هيليوبوليس -قالمة-
09	مؤسسة للفندقية (بن ناجي)	حموي	هيكل معد للفندقية	21	54	بلدية حمام دباغ -قالمة-
10	مؤسسة للفندقية (النجمة)	حضري	هيكل معد للفندقية	17	27	19 شارع سليمان عمار -قالمة-
11	مؤسسة للفندقية (طارق)	حضري	هيكل معد للفندقية	14	30	05 ساحة عبدي مبروك -قالمة-
12	مؤسسة للفندقية (الشرق)	حضري	هيكل معد للفندقية	15	25	23 شارع أول نوفمبر 54 -قالمة-

¹المرجع السابق نفسه.

13	مؤسسة معدة للفندق (الكرامة)	حضري	هيكل معد للفندقة	12	16	24 شارع سليمان عمار -قالمة-
14	فندق دار المعلم	حضري	في طريق التصنيف	17	41	بلدية قالمة طريق عين العربي -قالمة-
15	فندق الفردوس	حضري	دون نجوم	10	20	حي 61 مسكن بلدية بوشقوف ولاية قالمة
16	فندق النخيل	حضري	دون نجوم	11	20	شارع بن رابع بغدادي بوشقوف ولاية قالمة
المجموع				674	1651	/

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية قالمة

9. المواقع الأثرية والتاريخية السياحية لولاية قالمة

تعتبر منطقة قالمة من المناطق التي تتمتع بثراء وتنوع في تراثها الأثري إذ تضم العديد من المواقع الأثرية والتاريخية السياحية وهي كالتالي:

- المسرح الروماني: يعود للفترة الرومانية من نهاية القرن الثاني وبداية القرن الثالث ميلادي في عهد الامبراطور سبتيم سيفر، وهو مسرح يتسع لحوالي 4000 مشاهد وكان مخصصا فقط للعروض المسرحية والغنائية. صنف سنة 1900م كمعلم تاريخي (تم اشهاره في الجريدة الرسمية في 23 جانفي 1968م).
- بقايا الحمامات الرومانية (بلدية قالمة): تعود للفترة الرومانية، صنفت كمورث ثقافي سنة 1900م (تم اشهاره في الجريدة الرسمية في 23 جانفي 1968).
- المسبح الروماني -حمام برادع- (بلدية هيليوبوليس): يعود للفترة الرومانية، وهو معلم مصنف منذ سنة 1954م (تم اشهاره في الجريدة الرسمية في 23 جانفي 1968م).
- قلعة بوعطفان (بلدية عين العربي).
- موقع كاف بوزيون -الكاف اللوطاني- (بلدية بوحشانه).
- مدينة تيبيليس الرومانية (بلدية سلاوة عنونة).
- المقبرة الميغاليتية بالركنية: صنفت كمعلم ثقافي سنة 1900م (تم اشهاره في الجريدة الرسمية في 23 جانفي 1968).
- الصخرة المنحوتة.
- برج سلمان.

- مصاطب منطقة شنيور (بلدية عين العربي): قبور صخرية كبيرة الحجم تعود الى فترة ما قبل التاريخ، يقدر العدد الإجمالي لهذه المعالم بأكثر من 3000 مصطبة، صنف ضمن التراث الثقافي المادي في 03 نوفمبر 1999م، (تم اشهاره في الجريدة الرسمية في 08 ديسمبر 1999م).¹

10. المرافق الترفيهية:

تتوفر في ولاية قالمة بعض المرافق الترفيهية، مثل الغابات والمنتزهات والمراكز التجارية، من بين هذه المرافق نذكر:

- ❖ غابة التسلية ببني صالح، مع مساحة تقدر ب 12657 هكتار (بلدية بوشقوف).
- ❖ غابة هواره، مع مساحة تقدر ب 3589 هكتار (بلدية جباله الخميصي).
- ❖ غابة واد غنم، مع مساحة تقدر ب 3330 هكتار (بلدية الدهواره).
- ❖ غابة قندولة، مع مساحة تقدر ب 1684 هكتار (بلدية الركنية).²

11. المراكز التجارية:

تحتوي ولاية قالمة على مركزين تجاريين: مركز التجاري الحديقة في مدينة قالمة، والمركز التجاري أوايز (OASIS MALL).

وكالات السياحة والسفر:

ولاية قالمة تمتلك 19 وكالة سفر و سياحة، ويتركز في بلدية قالمة 10، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 03: وكالات السياحة والسفر لولاية قالمة

الرقم	اسم الوكالة	الصنف	نوع النشاط	العنوان
01	مرمورة تور	أ	السياحة استقباليه والوطنية	6 شارع 01 نوفمبر 54 -قالمة-
02	سارة تور	أ	السياحة استقباليه والوطنية	نهج سريدي محمد الطاهر 117 - قالمة-
03	مسك تور	ب	سياحة موفدة للسواح	ساحة عبدي مبروك -قالمة-
04	ماونة للسياحة والأسفار	ب	سياحة موفدة للسواح	-قالمة- تخصيص رقم 02 هيليوبوليس
05	أميمة تور	ب	سياحة موفدة للسواح	19 جوان - 217 قالمة-

¹مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية قالمة، "المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لولاية قالمة" 2024/03/13.

²المرجع السابق نفسه

الفصل الثالث:ولاية قالمة

06	فرع وكالة ملاك تور	ب	سياحة موفدة للسواح	طريق 08 ماي 45 -قالمة-
07	رتاج للسياحة والسفر	ب	سياحة موفدة للسواح	حي أو مدور عبد الحق طريق بلخير - قالمة-
08	وكالة السد	ب	سياحة موفدة للسواح	حي حسن الاستقبال شارع عيسات ايدير رقم 07 قالمة
09	فهيم ترافل	ب	سياحة موفدة للسواح	19 جوان 2 الصنوبر رقم 8 ولاية قالمة
10	الماسة للسياحة والأسفار	ب	سياحة موفدة للسواح	حي 57 مسكن عمارة 01 -قالمة-
11	اللبيب للسياحة والسفر	ب	سياحة موفدة للسواح	حي الأمير عبد القادر رقم 01 رقم 04 قالمة
12	مروة تور	ب	سياحة موفدة للسواح	حي 19 جوان الشطر الثاني -قالمة-
13	باية فور ايفار	ب	سياحة موفدة للسواح	نهج سويداني بوجمعة رقم 03 -قالمة-
14	باية للسياحة والأسفار	ب	سياحة موفدة للسواح	شارع ميهوب بن الطيب، عمارة 2، الطابق الأرضي محل رقم 7 -قالمة-
15	فرع وكالة نوميديا ترافل	ب	سياحة موفدة للسواح	شارع 5 جويلية 1965 محل رقم 1 بلدية بوشقوف -قالمة-
16	فرع وكالة نوميديا ترافل	ب	سياحة موفدة للسواح	نهج طواهري عمار عمارة رقم 1 مدخل رقم 4 -قالمة-
17	فرع وكالة ماونة للسياحة والأسفار	ب	سياحة موفدة للسواح	شارع 24 فيفري 1971 بوشقوف - قالمة-
18	سفاري فوياج	ب	سياحة موفدة للسواح	حي 100 مسكن، EPLF عمارة رقم 2، محل رقم 6، -قالمة-
19	اعتدال للسياحة والأسفار	ب	سياحة موفدة للسواح	حي مقلاتني محمد الشريف رقم 181 - قالمة-

المصدر: من اعداد الطالب استادا على الوثائق الإعلامية لمديرية السياحة والصناعات التقليدية لقالمة.

المطلب الثاني: أثر البنية التحتية السياحية لولاية قالمة على نوعية الخدمات السياحية فيها
 أصبحت ولاية قالمة التي تحظى بفضاءات ومناظر طبيعية خلابة تستقطب اهتمام العديد من السياح سواء كانوا محليين أو مغتربين أو أجانب على حد سواء، حيث تحتل مكانة هامة لدى العام والخاص خاصة فيما يتعلق بالحمامات المعدنية الموجودة في الولاية حيث يتمحور هدف هذه الزيارات في الوقوف على ما تمثله في الحياة اليومية للمواطنين والاستفادة منها خاصة وأنها تتوفر على مزايا طبيعية هائلة، والجدول الآتي يوضح عدد السياح الوافدين الى ولاية قالمة:

الجدول رقم 04: السياح الوافدين إلى المؤسسات الفندقية في ولاية قالمة من فترة 2000 الى 2015:

السنوات	عدد الوافدين الجزائريين	عدد الوافدين الأجانب	المجموع	النسبة المئوية
2000	15380	28	15408	1,40
2001	9900	56	9956	0,91
2002	14076	60	14136	1,29
2003	69577	351	69928	6,39
2004	60272	623	60895	5,56
2005	49360	856	50216	4,59
2006	60723	752	61475	5,62
2007	76097	495	76592	7
2008	66951	675	67626	6,18
2009	81030	932	81962	7,49
2010	93006	1030	94036	8,60
2011	94682	1389	96071	8,78
2012	106651	1505	108156	9,89
2013	95034	1472	96506	8,82
2014	97209	2018	99227	9,07
2015	88419	2459	90878	8,31
المجموع	1078367	14701	1093068	100

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية قالمة.

-نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد السياح المتوافدين على الولاية في تزايد مستمر حيث بلغ المجموع 69928 سائح سنة 2003 أي بنسبة /39,6 مقارنة بالسنوات السابقة، ليرتفع إلى 76592 سائح سنة 2007 وذلك بنسبة 7 ويواصل الارتفاع ليصل إلى في حدود سنة 2012 إلى 108156 سائح بنسبة 89,9 أي بزيادة قدرها 11,1 بالنسبة للسنة السابقة (2011) ليصل عدد السياح إلى 90878 سائح سنة 2015، وهو ما يسمح بتحقيق عوائد من جراء المصاريف التي ينفقونها في مختلف المجالات حيث تشير الدراسات إن 41 مما ينفقه السائح يتجه إلى الفنادق أما 59 المتبقية فينفقها على الخدمات الترفيهية الأخرى من مطاعم، المسارح، المهرجانات الرياضية، المواصلات، بالإضافة إلى إيجار السيارات الداخلية وهذا بدوره يساهم في تحسين ظروف العيش بالنسبة للأفراد القاطنين بالولاية.

الجدول رقم 05: عدد السياح المؤطرين

السنة	وافدين جزائريين	وافدين أجانب
2014	2674	162
2015	5941	286
2016	3281	187
المجموع	11896	635

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية قالمة

إلى جانب عدد السياح الوافدين، نلاحظ من الجدول أعلاه إن ولاية قالمة شهدت عدد أكبر من السياح القادمين عن طريق الوكالات السياحية وهم في تزايد مستمر حيث بلغ عدد السياح سنة 2014، 2674 سائح جزائري و162 سائح أجنبي، أما سنة 2015 ارتفع إلى 5941 سائح جزائري و286 سائح أجنبي ليصل إلى الثلاثي الأول من سنة 2016، 3281 سائح جزائري و187 سائح أجنبي هذه الزيادة ترجع إلى: الشهرة السياحية المكتسبة للولاية والتي شجعت على استقطاب السياح بشكل دائم ومستمر.

تشجيع السياحة المحلية من طرف الإدارات المحلية من خلال نشاطات سياحية للتشهير بالسياحة المحلية. تطور التدفق السياحي في ولاية قالمة.

عرف تدفق السياح إلى ولاية قالمة تطور ملحوظ على الفنادق، سواء الحموية أو غيرها، إلا أننا نلمس نقص كبير في عدد المؤسسات المستقبلية لمختلف السياح، الأمر الذي يجعل من الصعب الاستفادة من الخدمات المتعلقة بالفندقة، نتيجة للعدد القليل لهذه المؤسسات، الشيء الذي يؤدي إلى تدني مستوى جودة الخدمات

حيث أن الطلب أثر من العرض ولتوضيح نوع السياح المتوافدين على هذه المؤسسات، وتوجهاتهم السياحية داخل الولاية، نورد الجدول الآتي:

الجدول رقم 06: تطور التدفق السياحي في ولاية قالمة

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
عدد الوافدين	67626	81962	94036	96071	108156	96506	99227	90878	92578	71025

المصدر: وثائق مقدمة من مديرية السياحة لولاية قالمة.

الجدول رقم 07: قائمة الفنادق المعتمدة والمصنفة على مستوى ولاية قالمة من 2012 إلى 2016

السنة	2012	2013	2014	2015	2016
قدرات الإستقبال الإجمالية	1425	1425	1425	1486	1506
عدد الفنادق المعتمدة	11	11	12	13	14

المصدر: اعتمادا على وثائق مقدمة من طرف مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية قالمة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه زيادة عدد الفنادق المعتمدة بمعدل فندق كل عام بطاقة استيعابية تصل إلى 1506 سرير للثلاثي الأول من سنة 2016.

وعلى الرغم من زيادة عدد الفنادق في السنوات الأخيرة على مستوى الولاية إلا أنها لا تزال غير كافية باعتبار الولاية منطقة سياحية هامة مقارنة بالعدد المحدود لهذه المؤسسات الأمر الذي يجعل من الصعب الاستفادة من خدماتها إضافة إلى ارتفاع الأسعار الذي تشهده وهو ما يتسبب في عدول الكثير من السياح عن التنقل إلى الولاية أو المكوث بها مدة طويلة.

تحليل حول أثر البنية التحتية على نوعية الخدمات السياحية:

من خلال المراجع التي تناولناها سابقا والملاحق المرفقة من المديرية "السياحة، والنقل، والثقافة". نستطيع القول أن للبنية التحتية أثر كبير على نوعية الخدمات السياحية في ولاية قالمة وذلك من خلال

ما يلي:

- الفنادق المتوفرة في ولاية قالمة قليلة نوعا ما وهذا ما يرجع سلبا على الخدمات السياحية.
- كلما كانت الطرقات في ولاية قالمة في حالة ضعف كلما كان لها أثر سلبي على نوعية الخدمات السياحية.

- ضعف تواجد المراكز التجارية في ولاية قالمة يؤثر على جودة الخدمات السياحية وكذلك تجربة السياح في الولاية.

ومن خلال بعض هذه النقائص التي تم دراستها يجب تحسين وحل جميع المشاكل والصعوبات التي تواجه الولاية حتى تصبح نوعية الخدمات في حالة جيدة وترضي السياح.

ومن هنا يمكن القول أن البنية التحتية لها تأثير كبير على نوعية الخدمات السياحية في ولاية قالمة، وتعتبر عاملا مهما في تحسين تجربة السياح وتعزيز قطاع السياحة في المنطقة.

-استنادا إلى مديرية السياحة بقالمة، عرفت الولاية منذ بداي السنة الجارية توافدا معتبرا للسياح من داخل وخارج الوطن والذين زاروا الأماكن الأثرية وكذا الحمامات المعدنية. وشهدت أيضا ولاية قالمة خلال العشر سنوات الأخيرة تطورا نسبيا في السياحة بمختلف أنواعها في المنطقة.

المبحث الثالث: معوقات تحسين نوعية الخدمات السياحية على ضوء دراسة واقع البنى التحتية وفرص تطويرها في ولاية قالمة

تواجه السياحة في ولاية قالمة العديد من التحديات التي تعيق تحسين نوعية خدماتها السياحية، وتعيق قدرتها على جذب المزيد من السياح، وتقدم دراسة واقع البنى التحتية وفرص تطويرها في ولاية قالمة تحليلا معمقا لهذه التحديات، وتقتراح حلولاً عملية لتحسين نوعية الخدمات السياحية في الولاية.

المطلب الأول: نقائص البنى التحتية السياحية وانعكاساتها السلبية على نوعية الخدمات السياحية في ولاية قالمة

تعاني البنى التحتية السياحية في ولاية قالمة من العديد من النواقص، مما ينعكس سلبا على نوعية الخدمات المقدمة للسياح.

الفرع الأول: أبرز نقائص البنى التحتية في ولاية قالمة

1. نقص المنشآت الفندقية:

- يعاني قطاع السياحة في ولاية قالمة من نقص حاد في عدد الفنادق، خاصة المصنفة منها ما يؤدي الى صعوبة في تلبية الطلب المتزايد على أماكن الإقامة، خاصة خلال المواسم السياحية.
- تتركز الفنادق المتوفرة في وسط المدينة، بينما تفقر بعض المناطق السياحية الهامة الى المنشآت الفندقية.

2. ضعف البنية التحتية للنقل:

- تعاني ولاية قالمة من نقص في وسائل النقل السياحي، مثل الحافلات المكيفة وسيارات الأجرة.
- افتقار الولاية لشبكة نقل عام منضمة تربط بين مختلف المناطق السياحية. كما أن شبكة الطرق الداخلية غير مهياة بشكل جيد لاستقبال السياح.

- غياب التخطيط العمراني السليم في الولاية، مما يساهم في تفاقم مشاكل النقل.

3. قلة المرافق والخدمات السياحية:

- تقتقر ولاية قالمة الى المرافق الترفيهية التي تلبي احتياجات الزوار، مثل: الحدائق والمنتزهات، أماكن اللعب للأطفال، المنتزهات المائية، المرافق الرياضية، مراكز التسوق. وكذلك الخدمات السياحية الأساسية مثل بيع الهدايا التذكارية، ومكاتب تأجير السيارات.

- تؤدي قلة خيارات الترفيه الى الملل لدى السياح، مما يقلل من مدة اقامتهم ويؤثر على انفاقهم.¹

4. ضعف التسويق السياحي:

- لا تبذل جهود كافية للترويج للسياحة في الولاية، سواء على المستوى الوطني أو الدولي.
- تقتقر الولاية الى استراتيجية تسويقية متكاملة تبرز مقوماتها السياحية وتستهدف شرائح الزوار المختلفة.

- ضعف تواجد ولاية قالمة في المنصات الالكترونية الخاصة بالسياحة، مثل مواقع الويب وتطبيقات الهاتف المحمول.

5. ضعف الوعي السياحي:

- يعاني بعض سكان ولاية قالمة من ضعف الوعي بأهمية السياحة ودورها في تنمية الاقتصاد المحلي. يؤدي ذلك الى التخريب وقلة اهتمامهم بتقديم خدمات متميزة للزوار، وعدم احترام ثقافتهم وعاداتهم.

6. نقص التأهيل والتدريب للعاملين في القطاع السياحي:

- يعاني بعض العاملين في القطاع السياحي من نقص التأهيل والتدريب، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للزوار.

- قلة البرامج والدورات التدريبية المتخصصة في مجال السياحة.

7. نقص الميزانية المخصصة للبنى التحتية السياحية:

¹ مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية قالمة، "المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لولاية قالمة" 2024/03/13.

- تخصص الدولة الجزائرية ميزانية محدودة لتطوير البنى التحتية السياحية في ولاية قالمة، مما يؤدي الى التأخر في تنفيذ المشاريع السياحية.

8. ضعف التنسيق بين مختلف العاملين في القطاع السياحي:

- غياب التنسيق بين مختلف العاملين في القطاع السياحي مثل: السلطات المحلية، وزارة السياحة والصناعة التقليدية، المستثمرون في القطاع السياحي، أصحاب وكالات السفر والسياحة. مما يؤدي الى تشتت الجهود وضعف فعالية السياسات والبرامج المتعلقة بتطوير القطاع السياحي.

9. التأثيرات البيئية على المشاريع السياحية:

- تثير بعض المشاريع السياحية مخاوف بيئية مثل: تلوث الشاطئ، إزالة الغابات، استنزاف الموارد المائية. مما يؤدي الى ضرر بالبيئة الطبيعية للولاية وتأثير سلبي على جاذبيتها السياحية.

10. ضعف البنية التحتية الرقمية:

- تعاني بعض المناطق السياحية من ضعف في شبكة الانترنت، مما يؤثر على تجربة الزوار مثل: حمام الشلالة وحمام أولاد علي.

- قلة التطبيقات الالكترونية الخاصة بالسياحة في ولاية قالمة.

- ضعف استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للسياحة في الولاية.

11. مشاكل النظافة:

- نقص برامج جمع النفايات في بعض مناطق الولاية ما يؤدي الى تراكم القمامة ما يؤثر على صورة الوجهة السياحية.

- نقص الوعي البيئي وعدم التزام السكان المحليين بالقوانين البيئية من أهم المشاكل التي تواجه الولاية بصفة عامة وقطاعها السياحي بصفة خاص.

الفرع الثاني: انعكاسات نقص البنى التحتية السياحية على نوعية الخدمات السياحية في ولاية قالمة

صعوبة الوصول: قد يكون هناك صعوبة في الوصول الى المناطق السياحية نتيجة لنقص وسائل النقل العامة وحالة الطرق.

جودة الخدمات: يمكن أن يؤثر نقص البنى التحتية السياحية في جودة الخدمات المقدمة للسياح مثل:

الفنادق، المطاعم، والمعالم السياحية، نتيجة قلة التدريب والتأهيل للعاملين في القطاع السياحي.

النظافة والصحة: قد تكون هناك مشاكل في النظافة والصحة العامة في المناطق السياحية نتيجة لنقص البنى التحتية.

التأثير على سمعة الوجهة السياحية: قد يؤدي نقص البنى التحتية السياحية الى انعكاس سلبي على سمعة ولاية قالمة كوجهة سياحية جذابة.

تجربة الزوار: يمكن أن يؤثر نقص البنية التحتية على تجربة الزوار السياحية بشكل عام ويقلل من رضاهم.

القدرة على جذب السياح: يمكن أن يكون نقص البنية التحتية عائقا أمام القدرة على جذب المزيد من الزوار والسياح الى ولاية قالمة.¹

انخفاض مستوى الخدمات: يؤدي نقص البنى التحتية السياحية الى انخفاض مستوى الخدمات المقدمة للسياح، مما يؤدي الى انزعاجهم وتذمرهم.²

ضعف الإقامة: تعاني ولاية قالمة كما ذكرنا سابقا من نقص في عدد الفنادق والمرافق السياحية، مما يؤدي الى صعوبة حصول السياح على أماكن إقامة مناسبة. كما أن بعض الفنادق الموجودة قديمة وغير متطورة، ولا توفر الخدمات التي يحتاجها السياح.

ضعف الخدمات الأساسية: تعاني بعض المناطق السياحية من نقص في الخدمات الأساسية، مثل: المياه والكهرباء، والصرف الصحي. مما يؤدي الى انزعاج السياح وعدم شعورهم بالراحة.

المطلب الثاني: تطوير البنى التحتية السياحية لتحسين نوعية الخدمات السياحية لولاية قالمة

يعتبر قطاع السياحة من القطاعات الاستراتيجية الذي يساهم في تنمية الاقتصاد والذي تولي الدولة الاهتمام به باعتباره من اهم مصادر الإيرادات، والقطاع الأكثر قدرة على خلق مناصب شغل وجلب العملة الصعبة وخلق مهارات سياحية، ثقافية، وفنية بفعل التدفقات المتزايدة للسياح.

فالنظرة الجديدة للسلطات العمومية تعتبر القطاع السياحي كقطاع خالق للثروات ومساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وأصبح من الضروري الاعتماد عليه للتنويع في الموارد التي تبقى في الوقت الحالي رهينة لمداخل المحروقات.

¹ مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية قالمة، المرجع السابق نفسه.

² مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية قالمة، المرجع السابق نفسه.

ولا يخفى على أحد ان ولاية قالمة تزخر بمؤهلات سياحية كافية لان تجعل منها قطبا سياحيا متكاملًا، ونظرا لاحتوائها على العديد من المنابع المعدنية، مناظر طبيعية، مواقع اثرية، معالم تاريخية، دينية والصناعات التقليدية.

كل هذه العوامل مجتمعة من شأنها ان تشكل دفعا قويا لتفعيل وتنشيط الاقتصاد المحلي من خلال الاستغلال الأمثل والعقلاني وذلك حفاظا عليها للأجيال القادمة.

وما يؤكد ذلك هو ادراج ولاية قالمة ضمن قطب امتياز السياحة شمال-شرق "عنابة" والذي يضم: الطارف، عنابة، سكيكدة، قالمة، سوق اهراس وتبسة الواردة في المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية افاق 2025 (SDAT)، والذي يعد من الاليات التي تسعى الوزارة الى تكريسها لترسيخ وتفعيل السياحة في التنمية المحلية.

وينجز هذا المخطط على 5 مراحل، حاليا في المرحلة 4 (أي طور الدراسة) يعتبر كخطة طريق او ورقة تسير عليها السلطات او الجهات المعنية في الولاية في وقتنا الحالي الى سنة 2025.¹

المشاريع:

- دراسة لإعادة الاعتبار وحماية الموقع السياحي الشلالة، تقوم بها الوكالة الوطنية للتنمية السياحية عبر 3 مراحل وهي في المشاورات حيث اقترحت من اجل تثمين هذا الموقع وإعادة الاعتبار له كمنتوج سياحي تفتخر به الولاية.

- انشاء حاضرة للتسليّة ذات طابع علمي قرب سد بوهمدان.
- دراسة وإنجاز مدرسة للتكوين في المجالات السياحية الحموية، الفندقية والاطعام.
- دراسة وانشاء مناطق التوسع السياحي ذات طابع حموي ومناخي، هذا المشروع جمد حاليا بسبب الازمة الاقتصادية التي تشهدها الجزائر (انخفاض سعر البترول).
- مشروع انجاز دار للصناعة التقليدية مهامه التعريف بكل منتجات الصناعة التقليدية التي تزخر بها ولاية قالمة.

- اكمال مشروع مدينة الألعاب بحمام أولاد علي (بلدية هليوبوليس)
- مشروع السكة الحديدية التي تربط بين البلديات ولاية قالمة والولايات المجاورة لها

¹ مديرية السياحة والصناعة التقليدية، اجراها الباحث في قالمة 2024/02/15

- مشروع انجاز مركز للإعلان والتوجيه السياحي.¹

الجدول رقم 08: قائمة مشاريع الاستثمار السياحي في طور الإنجاز في ولاية قالمة

الرقم	طبيعة المشروع	موقع المشروع	تاريخ الحصول على الموافقة	تاريخ الحصول على رخصة البناء	أصل ملكية العقار	المساحة	عدد الاسرة	عدد مناصب الشغل
01	إقامة سياحية *4	حمام دباغ	2014/01/06 2018/01/25	2014/10/23 2022/02/25	أملاك دولة، عقد امتياز	52507	237	200
02	فندق *2	حمام أولاد علي		2014/08/25 2017/08/27 2023/05/03	خاص	464,13	45	28
03	فندق *	بلدية هواري بومدين		2010/04/27	خاص	930	24	12
04	عصرنة وإعادة تهيئة فندق مرمورة	مدينة قالمة	2015/10/21 2016/06/02	رخصة الهدم 2016/12/16 رخصة البناء 2018/07/04 20217/11/30	خاص	11840	146	75
05	فندق *1	بلخير	2018/04/30	2023/04/13	خاص	800	23	20

20	94	942	خاص	2023/03/26	2019/05/30 2022/03/20	قالمة	فندق*3	06
44	100	3600	أمالك دولة عقد امتياز	2014/10/23 2018/07/11 تعديلية 2019/02/07	2013/12/24 2017/03/06 2023/03/23	حمام دباغ	فندق*3	07

المصدر: مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية قالمة

○ كما تتطلب أيضا عملية تطوير البنى مسبقة التحتية السياحية الأخرى برنامج زمني وخطط لتنفيذ

المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لولاية قالمة، وهو كالاتي:

الجدول رقم 09: المخطط توجيهي للتهيئة السياحية لولاية قالمة

الرمز	المشاريع المقترحة	المدى		
		القصير	المتوسط	البعيد
تثمين الوجهة				
01	دراسة مخطط الترقية والاتصال			
02	دراسة انجاز مخطط التسويق			
03	لافتات واشارات المواقع السياحية			
ترقية الهياكل الترفيهية				
01	مشروع انجاز هياكل ترفيهية مائة (مدينة ألعاب مائة، قرية مائة)			
رفع طاقات الاستيعاب والاستقبال وتنوع أنماط الإقامة السياحية				
14	تجهيز بلدية هواري بومدين من أجل خلق واستيعاب مشاريع سياحية جديدة			
15	مشروع انجاز 04 دور الشباب			
16	مشروع انجاز 02 نزل			
السياحة البيئية، الطبيعية والصيد				
47	تتمية السياحة البيئية في منطقة غابة بني صالح			

			انجاز مشروع مركز الصيد (محمية) على مستوى غابة بني صالح	48
			مشروع تهيئة غابة ترفيهية بين بوشقوف ومجاز الصفا	49
			مشروع انجاز مدينة الملاهي بين بوشقوف ومجاز الصفا	50

المصدر: مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية قالمة.

مقترحات عامة:

- بناء فنادق ومنتجعات سياحية عالية الجودة لاستقبال السياح وتوفير خدمات متكاملة لهم.
 - تحسين وتطوير الطرق وشبكات النقل لتسهيل وصول السياح.
 - انشاء مراكز تسوق ومناطق ترفيهية كافية، ومقاهي ومطاعم تلبي احتياجات الزوار.
 - تنظيم جولات سياحية وفعاليات ثقافية وترفيهية لتعريف الزوار بتاريخ وثقافة ولاية قالمة.
 - تنظيم برامج ترويجية وحملات دعائية لزيادة الوعي بالسياحة في ولاية قالمة وجذب السياح.
 - دراسة وإنجاز سكة هوائية تربط قالمة بين جراح الى اعلى قمة بماونة.¹
- قالمة تتمتع بإمكانات سياحية هائلة ومتنوعة مما يجعلها وجهة سياحية بامتياز، وذلك لما تقدمه من أنواع مختلفة من السياحة وهي: السياحة الحموية والثقافية والدينية، والاجتماعية، والرياضية والترفيهية والطبيعية، الريفية، الجبلية، صيد الأسماك، التنزه) دون ان ننسى بأن السياحة الحموية هي الطابع السياحي الرئيسي للولاية.
- تشتهر ولاية قالمة أيضا بنشاطها الحرفي الذي توارثته الأجيال وانتقل من جيل الى جيل، ويشكل هذا النشاط كذلك مصدرا لخلق فرص العمل ومصدرا للدخل لكثير من العائلات. حيث يضم هذا القطاع 7916 حرفي ويخلقون مناصب شغل ل 19797 شخصا.

¹مديرية النقل لولاية قالمة 2024/03/11

خلاصة:

بناء على الدراسة التي أجريناها حول علاقة البنية التحتية بنوعية الخدمات السياحية في ولاية قالمة، نجد أن البنية التحتية تلعب دورا حاسما في تحسين نوعية الخدمات السياحية في المنطقة. فعلى سبيل المثال، توفر وجود الطرق الجيدة والمواصلات العامة المريحة والفنادق عالية الجودة والمطاعم الراقية، تجربة سياحية ممتازة للزوار. ومع ذلك، يجب أن نلاحظ أن البنية التحتية وحدها لا تكفي لتحسين نوعية الخدمات السياحية. يجب أيضا النظر في عناصر أخرى مثل التدريب والتطوير للعمالة في القطاع السياحي، وتعزيز الثقافة السياحية المحلية، وتطوير البرامج السياحية المبتكرة والمستدامة.



خاتمة



خاتمة:

من خلال الدراسة فالبنى التحتية تلعب دورا هاما وحيويا في دعم وتطوير قطاع السياحة في ولاية قالمة، حيث تعد الأساس الذي تبنى عليه مختلف الخدمات والمرافق السياحية. وترتبط جودة الخدمات السياحية ارتباطا وثيقا بجودة البنية التحتية، فكلما كانت البنية التحتية متقدمة وحديثة، كلما انعكس ذلك إيجابا على جودة الخدمات المقدمة للسياح، مما يساهم في جذب المزيد من السياح، وزيادة جاذبية الوجهة السياحية وإيرادات القطاع السياحي.

على الجانب الاخر، البنية التحتية المتدهورة وغير كافية يمكن أن تؤثر سلبا على تجربة السياح، إضافة الى التقليل من جاذبية الوجهة السياحية.

لذا، يجب على الحكومات والجهات الفاعلة الاهتمام بتطوير وتحسين البنية التحتية لضمان تقديم خدمات سياحية عالية الجودة وجذب عدد أكبر من السياح. من هنا، نؤكد على أهمية تطوير البنى التحتية كجزء لا يتجزأ من استراتيجيات تطوير السياحة وتعزيز الاقتصاد المحلي.

وأخيرا، نأمل الاهتمام بتطوير وتحسين البنية التحتية في قالمة لضمان تقديم خدمات سياحية عالية الجودة وزيادة جاذبية الولاية كوجهة سياحية مثيرة ومميزة، فإن الاستثمار في البنى التحتية هو استثمار في مستقبل السياحة في ولاية قالمة ككل.

ومما سبق تم التوصل الى بعض الاستنتاجات حول موضوع الدراسة، يمكن ادراجها على النحو التالي:

النتائج:

نتائج عامة:

- تبين أن وجود بنية تحتية جيدة للسياحة يساهم في تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة للزوار.
- تشير النتائج الى أن الاستثمار في تطوير البنية التحتية يمكن أن يساهم في زيادة عدد السياح وبالتالي زيادة الإيرادات السياحية.
- يمكن أن تؤدي تحسينات في البنية التحتية الى تعزيز سمعة الوجهة السياحية وتجذب المزيد من السياح الى المنطقة.
- من النتائج العامة أيضا أن الاهتمام بتحسين البنية التحتية يساهم في تعزيز تنافسية الوجهة السياحية على المستوى العالمي.

نتائج خاصة:

- تعد المرافق السياحية مثل الفنادق والمطاعم والمنتجعات من أهم العوامل التي تؤثر على تجربة السياح، ونقص المرافق السياحية ذات الجودة العالية في ولاية قالمة يعد من أهم العوائق أمام تطوير السياحة.
- تعيق الطرق الضيقة والوعرة والغير ملائمة في ولاية قالمة حركة السير وتقلل من رغبة السياح في زيارة الولاية.

- توزيع غير متجانس لهياكل الايواء عبر الإقليم الولائي.
- استقطاب سياحي ضعيف بالرغم من توفر الولاية على مؤهلات سياحية متعددة.
- نقص الجهات الفاعلة في القطاع السياحي القادة على تطويره وتنميته.
- شبكة طرق متنوعة ولكن غير كافية.
- انقطاع التيار الكهربائي بشكل متكرر مما يؤثر سلبا على نوعية الخدمات السياحية المقدمة.
- نقص تغطية شبكات الاتصالات في بعض المناطق السياحية مما يعد عائقا أمام تطوير السياحة في الولاية.

- نقص الكفاءة المهنية للعاملين في هذا القطاع في ولاية قالمة يعد من أهم العوائق.
- نقص الاستثمار في تطوير البنية التحتية السياحية في ولاية قالمة.
- وانطلاقا من النتائج التي تم التوصل اليها، يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

التوصيات:

أولا: توصيات عامة

- العمل على اعداد استراتيجية شاملة لتطوير البنى التحتية السياحية بولاية قالمة، تأخذ بعني الاعتبار مختلف مكونات البنية التحتية من طرق ومواصلات ومرافق وخدمات.
- تعزيز التنسيق والتعاون بين مختلف الجهات المعنية بتطوير السياحة في الولاية، من حكومية وخاصة ومجتمع محلي، من أجل ضمان تكامل الجهود.
- تخصيص ميزانية كافية للاستثمار في البنى التحتية السياحية، وذلك من خلال تخصيص جزء من ميزانية الولاية وجلب الاستثمارات من القطاع الخاص.
- العمل على الترويج لولاية قالمة كوجهة سياحية مميزة، من خلال المشاركة في المعارض والمؤتمرات السياحية والترويج لها عبر مختلف وسائل الاعلام.

ثانيا: توصيات خاصة بالبنى التحتية

1- الطرق والمواصلات:

- إعادة تأهيل الطرق السياحية وتوسيعها، وإنشاء طرق جديدة تربط بين مختلف المواقع السياحية.
- توفير وسائل نقل حديثة ومريحة للسياح، مثل حافلات خاصة وسيارات النقل السياحي.
- بناء مطار في الولاية من أجل توفير النقل الجوي للسياح وتسهيل عملية الوصول.

2- المرافق:

- إنشاء المزيد من الفنادق والمرافق السياحية، ذات تصنيفات مختلفة تلبي احتياجات جميع فئات السياح خاصة في المناطق السياحية.
- تطوير وتحسين المرافق الموجودة، مثل المطاعم والمقاهي والمتاجر ومراكز التسوق.
- توفير خدمات ترفيهية متنوعة، مثل الملاهي والحدائق والمسارح.

3- الخدمات:

- تدريب العاملين في القطاع السياحي على تقديم خدمات عالية الجودة، من خلال برامج تدريبية متخصصة.
- توفير معلومات سياحية شاملة ودقيقة للسياح، من خلال كتيبات وخرائط ومواقع الكترونية.
- حسن معاملة السياح أي نشر الوعي السياحي للسكان المحليين.
- ختاماً، ان تطوير البنى التحتية السياحية والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للسياح، يعد من أهم العوامل التي تساهم في تنمية القطاع السياحي في ولاية قالمة، وتحويلها الى وجهة سياحية مميزة تجذب السياح من مختلف أنحاء العالم. وبتطبيق هذه التوصيات، يمكن لولاية قالمة أن تحقق قفزة في مجال السياحة، وتساهم في تنويع اقتصادها وخلق فرص عمل جديدة للشباب.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1. هاشم، عبد الله الصالح. "البنية التحتية للثقافة". جريدة العرب الاقتصادية الدولية، (2008).
2. حداد، شفيق إبراهيم وسويدان، نظام موسى. "التسويق مفاهيم معاصرة". دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004.
3. 26. وطفى، محمد عيسى. "التطور التاريخي لصناعة الفنادق"، جامعة المنارة.

المذكرات:

4. مجادي، نصيرة وحمام، مريم. "دور تمويل البنى التحتية الأساسية في النمو الاقتصادي -دراسة حالة-". رسالة ماستر، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2020.
5. عبداوي، محمد وميساد، بلال. "جودة الخدمات السياحية وأثرها على الطلب السياحي". رسالة الماستر، جامعة قالمة، 2021-2022، ص19.
6. سيميدو، ماريا هيلينا. "مائدة مستديرة بشأن البنية التحتية للمياه". مذكرة مفاهيمية، كيوليو.
7. امين الوصال، كمال. "البنية التحتية والاستثمارات العامة في العالم العربي بين ضرورة التطوير ومعضلة التمويل". ورقة بحثية مقدمة في المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، شارع الطرفة يونيو، 2018.

المجلات:

8. بن زاوي، محمد الشريف وسلطاني، هاجر. "دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال الانفاق الاستثماري العام على البنية التحتية". مجلة البحوث الاقتصادية والمالية 03 (2015): 04.
9. القرشي، زهير عباس عزيز ومطلبك، علاء كريم. "خصائص الخدمات السياحية وتأثيرها على جودة الخدمة في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد". مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية 49 (2015): 45.
10. عميش، سميرة. "مقاربة تسويقية في تحليل وتطبيق نموذج دورة حياة الطلب السياحي السياحة الجزائرية". المجلة الأورو متوسطة لاقتصاديات السياحة والفندقة 02 (2019): 103.
11. محيسين، ايناس. "أهم عشر متاحف في العالم". مجلة الامارات اليوم حياة وفنون (2013)، https://www.emaratlyoum.com/life_cultur/.
12. دربياتي، مجد. "مقال أشهر المعالم السياحية الإسلامية". مجلة حلوها (2019).

13. العربي، نسمة. "مقالة سياحة وأسفار". مجلة العين الإخبارية (2022).
14. كيسري، مسعود. "مجلة دولية محكمة تصدر عن مخبر رأس المال البشري". مجلة الأداء 03 (2021).
15. نيفين، شريف عبد الحليم. "السياحة والضيافة". مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة 03 (2019): 142-171.
16. عرقاوي، سامي وآخرون. "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المنشآت السياحية الفلسطينية - دراسة حالة الفنادق والمطاعم السياحية في فلسطين-". مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث 07 (2019): 8-23.
17. عدة، أسماء وكزيز، نسرين. "أهمية تأسيس البنية التحتية في بعث صناعة السياحة في الجزائر". مجلة اقتصاد المال والأعمال 01 (2018): 110.

مقالات:

18. بالبخاري، سامي. "التسويق". كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قلمة.
19. علوان، محمد ختام وشمطو، سمير. "السياحية". مقالات الأساتذة في كلية العلوم السياحية جامعة كربلاء، (2021): 1.
20. وثائق مديرية السياحة
21. مديرية النقل لولاية قلمة، "النقل البري للركاب". 2024/03/09.
22. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 36.460974، 7.439224.
23. مديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية قلمة، "المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لولاية قلمة". 2024/03/18.

محاضرات منشورة:

24. عثمانى، ع. "شبكة الصرف الصحي". محاضرة رقم 04.
25. تغريد، سعيد حسن. "مبادئ إدارة الفنادق". محاضرة رقم 04.

المواقع الإلكترونية:

1. مقال الجزيرة العربية نت "أجمل الشواطئ في العالم".

<https://www.aljazeera.net/misc/2022/7/3>.

25. الجاويش، محمد. "جولة في تاريخ الإنسانية مجموعة من أفضل المتاحف"، الجزيرة (2018).

<https://www.aljazeera.net/midan/miscellaneous/>.

القواميس بالأجنبية:

1. Infrastructure project definition in law insider dictionary.

الكتب:

1. **"Principales of infrastructure: case studies and best practices"**, mitsubishi research institute (2019).
2. **"Road transport infrastructure and supply chain asset management: evidence from manufacturing firms in the Sab-Saharan African market"**, social sciences 01 (2024).
3. **"UNESCO Convention du patrimoines Mondiale"**. S. Mishra. **"Introduction to Infrastructure"**.
4. Dakers, Draw and Simmons, David. **"tourism, growth and infrastructure demands: data review and gap analysis"**. Tourism recreation reseaech and education centre 58 (2004).
5. Frank, Christian Henrich. **"Historical infrastructure"**, research: A(sub-) Discipline in the making.
6. Gérard, Emmanuelle. **"Les stratégies de développement du tourisme durable et l'approche en réseau "**. MARKETING DU TOURISME DURABLE (2010).
7. Hideo, Nakamura et autres. **"Principales of infrastructure"**. Japon : ABDI institute.
8. M, Maeve et H, Ann. **"Tourism and health: understanding tge relationship"**. Chester : UK University (2019).
9. National Telecommunication institute for policy **"Digital communication infrastructure (DCI) in Buildings"**, research, innovation and training (2023).
10. Ogunlade, Carol. **"Tourism services and operations"**, course guide, ed M. A Ganna. Nigeria : University of Nigeria, 2022.
11. Patrick Legohérel, Isabelle. F. **"Marketing du tourisme"**. 67-98, 2018.
12. S, Inga et L, Liga. **"The relation of Green Infrastructure And Tourism In Urban Ecosysten"**. Lativa University (2017-2018).
13. Tjoe, Kevin. **"The importance of customer service in tourisme and how to ace it from start to finish"**. (2014).

-
14. Touhami, Larbi. **"L'importance Economique et Sociale Du Tourisme Mondial Et Développement Durable"**. Revista de estudios fronterizo del esterecho de gibraltar (2014).
 15. UNESCO et Équipe spéciale internationale sur les enseignants. **"Guide pour l'élaboration d'une politique enseignante"**. UNESCO bibliothèque numérique, 2020.
 16. Zerouali Quartiti, Ouafae et Jebrane, El Mehdi. **"Attractivité touristique et logistique territoriale: cas d'étude de la ville de Marrakech"**. Hal open science 6 (2019) : 49-58.

المقالات:

1. F, Vinka et autres. **"Attracting tourists to shopping center"**. Belgarde University.
2. Groupe de la banque Africaine de développement. **"Etude des indicateurs de performance des projets et du secteur des transports"**, (2000).
3. Land scape Instituté Technical Guidance Note. **"Infrastructure."** Investiggadortitular, Centro de investigaciones interdisciplinarias en licencia y Humanidades (CEIICH), Universi da dnacionalautonoma de Mexico, **"what is infrastructure "**.

المواقع الالكترونية:

1. **"Produits touristiques: concept, Typologie et promotionm."**, <https://www.eslsca.ma/blog/produits-touristiques-concept-typologie-et-promotion>, vu le 11/03/2024.
2. [https://ressources.studi.fr/.les caractéristique et cycle de vie du produit touristique](https://ressources.studi.fr/.les%20caract%C3%A9ristique%20et%20cycle%20de%20vie%20du%20produit%20touristique). PDF. 12/03/2024.
3. <https://royaalghad.com/blog-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D8%B9-%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%B9/>, vu le 11/03/2024.
4. <https://whc.unesco.org/ar/list> Vu le 13/03/2024.
5. <https://www.unesco.org/ar/museums>. 01/04/2024.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الركن الخامس الألفين والستون
 2024 - 2023 - 779

Canevas n°03: TRANSPORT ROUTIER DE VOYAGEURS

WILAYA DEguelma.....

ANNEE2023.....

TRIMESTRE : ...4.....

	PARC CIRCULANT						TOTAL	%	places offertes	Nombre d'operate
	AC	AB	MC	MB	CA	VA				
1/Transport public de voyageurs										
STATUT PUBLIC										
inter-wilaya	0	0	1	0	0	0	1	26	1	
Inter-communale	0	0	1	0	0	0	1	30	1	
RURAL	0	0	1	0	2	0	3	60	2	
URBAIN	0	18	0	0	0	0	18	1800	1	
S/TOTAL (1)	0	18	3	0	2	0	23	1916	5	
STATUT PRIVE										
inter-wilaya	123	2	37	5	0	0	167	7799	83*	
Inter-communale	20	1	219	19	1	0	260	8652	238	
RURAL	4	0	55	10	72	66	207	4509	201	
URBAIN	24	5	13	219	0	0	261	10235	243	
S/TOTAL (2)	171	8	324	253	73	66	895	31195	765	
2/TRANSPORT PROPRE COMPTE										
STATUT PUBLIC										
	2	0	1	0	1	0	4	91	4	
STATUT PRIVE										
	5	1	14	6	7	0	34	831	23	
S/TOTAL (3)	7	1	15	6	8	0	38	922	27	
TOTAL GENERAL	178	27	342	259	83	66	956	34033	797	

ادارة غيلما

قائمة الملاحق



وزارة النقل
MINISTRE DES TRANSPORTS

ولاية قالمة

مديرية النقل

Wilaya de Guelma

Direction des Transports

N° / DT / 2023

الرقم / د / 2023

GUELMA LE :

مقرر مؤرخ في يتضمن رخصة
استغلال خدمة ظرفية لنقل الأشخاص عبر الطرقات

إن مدير النقل:

- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90-381 المؤرخ في 27 جمادى الأولى عام 1411 الموافق 24 نوفمبر سنة 1990 والمتعلق بتنظيم مديريات النقل في الولايات وعملها
 - وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 17-331 المؤرخ في 15 نوفمبر 2017 بعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 04 - 415 المؤرخ في 20 ديسمبر 2004 الذي يحدد شروط تسليم رخص ممارسة نشاطات نقل الأشخاص والبضائع عبر الطرقات.
- بواسطة العربة الآتية:
- رقم التسجيل :
 - الصنف :
 - الطراز :
 - عدد مقاعد جلوس :

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي المؤرخ في 13 فيفري 2022 المتضمن تعيين السيد بن خنوف عزيز مديرا للنقل لولاية قالمة.

- وبمقتضى القرار المؤرخ في 22 جويلية سنة 2006 الذي يحدد نماذج الوثائق المتعلقة بممارسة نشاطات نقل الأشخاص والبضائع عبر الطرقات.

- بناء على إرسالية الوزير الأول رقم 132 المؤرخة في 11 جوان 2023 المتعلقة بالتحضيرات الخاصة بموسم الإصطياف لسنة 2023.

- بناء على إرسالية وزارة النقل رقم 2249 المؤرخة في 15 جوان 2023 المتضمنة التحضير لموسم الإصطياف لسنة 2023.

يقرر ما يأتي:

المادة الأولى: يرخص لـ :

العنوان :

حرر بـ قالمة في :

لاستغلال خدمة ظرفية للنقل العمومي للأشخاص عبر الطرقات في إطار المخطط الأزرق

على المسار الآتي: قالمة - شواطئ الطارف، عنابة، سكيكدة، جيجل وبجاية.

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة النقل

مديرية النقل لولاية قالمة

مصلحة النقل البري

رقم...../م/ن/م ن ب/2024.

مقرر مؤرخ في يتضمن رخصة
إستغلال خدمة ظرفية لنقل الأشخاص عبر الطرقات

إن مدير النقل:

- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90-381 المؤرخ
27 جمادى الأولى عام 1411 الموافق 24 نوفمبر سنة 1990
والمترتب بتنظيم مديريات النقل في الولايات وعملها

- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 17-331 المؤرخ في 15 نوفمبر
2017 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 04-415 المؤرخ في 20
ديسمبر 2004 الذي يحدد شروط تسليم رخص ممارسة نشاطات نقل
الأشخاص والبضائع عبر الطرقات

- وبمقتضى القرار الوزاري المؤرخ في 26 جمادى الثانية
عام 1427 الموافق 22 يوليو سنة 2006 الذي يحدد نماذج الوثائق
المتعلقة بممارسة نشاطات نقل الأشخاص
والبضائع عبر الطرقات.

- بمقتضى المرسوم التنفيذي المؤرخ في 16 جانفي 2024
المتضمن تعيين السيد: معاد بوشملة مديرا للنقل بولاية قالمة.
يقرر ماياتي:

المادة 2 : لا يرخص للناقل في إطار استغلال خدمته،
القيام بالنقاط المسافرين غير الذين صعودو في نقطة
الذهاب.

المادة 3 : تاريخ الذهاب :

تاريخ الرجوع :

المادة 4 : يجب أن تكون هذه الرخصة موجودة على
متن العربة ويجب استظهارها عند كل طلب من الأعوان
المؤهلين.

حرر بـ قالمة في :

المادة الأولى: يرخص لـ :

العنوان :

إستغلال خدمة ظرفية للنقل العمومي للأشخاص عبر الطرقات

لغائده:

على المسار الآتي :

قائمة الملاحق

الرقم	طبيعة المشروع	صاحب المشروع	موقع المشروع	تاريخ الحصول على الموافقة النهائية	تاريخ الحصول - أصل ملكية العقار	المساحة م ²	عدد الأبرّة	عدد ناسبا الشغل	القيمة المالية للمشروع	الموضعية
01	أقلمة ساحة* 4	حمام ديناغ	حمام ديناغ	2018/01/25 تصليبي	2014/10/23 أمارك مولد عقد إيجار	52507	237	200	1503	نسبة تقدم الأشغال 90 % تم الحصول على شهادة المطابقة الجزئية للتأهيل وقاعة المحلات جارية: 2022/05/15 والحضانات والتأهيل بتاريخ: 2022/08/15 الأشغال بالفندق موصولة بنسبة 75%، البنية الخارجية 80%
02	فندق* 2	حمام أولاد (حمام علي) جلوبوليس	حمام علي	2008/04/28 2013/04/30 تصليبي	2014/08/25 2017/08/27 2023/05/03 خاص	464.13	45	28	38.88 BDL	نسبة تقدم الأشغال 95% إيجاز الأشغال الكبرى ل ط ا + 3 + السطح المستعمل، الأشغال على التأسيس و الطليط جارية بغطية الواجهات المستعمل بصدد الحصول على الفرض الكلي لإتمام الأشغال و التجهيز.
03	فندق* 3	بلدية مزاوي بوسايس	بلدية مزاوي بوسايس	2009/12/01 2019/05/30 2022/04/17 تصليبي	2010/04/27 خاص	930	24	12	30.15 BDL	نسبة تقدم الأشغال 95 % إيجاز الأشغال الكبرى، الأشغال على مستوى المبنى و التأسيس. ملف طلب رخصة البناء تصديقية على مستوى مصالح البلدية ووجود تصديقات على مستوى ملف الخبرة (cde)
04	عميرية وإعادة تهيئة فندق برمودة	مدينة قالمية	مدينة قالمية	2015/10/21 2016/06/02 رخصة البناء: 2018/07/04 2021/11/30	رخصة البناء: 2016/12/16 رخصة البناء: 2018/07/04 2021/11/30	11840	146	75	1290.89	- نسبة تقدم الأشغال 95 % البنية القديمة: 95% البنية الحديثة: 95% البنية الخارجية: 100% تمت انتظار المصادقة على ملف الأشغال الكهربية والإضافية لإتمام الأشغال. في انتظار المصادقة على حقة تجهيز المطبخ والكافيتريا في انتظار الربط بشبكة الكهرباء و الاتصالات لتدعى التجهيز. دفع الشروط لتجهيز الفندق على مستوى مؤسسة التسيير السياحي للدراسة الأشغال الربط بالكهرباء جارية من طرف عقولة سونالغاز أما اتصالات الجزائر فقد تم طرح التكال سند الطلب من أجل متابعة الربط و قد تم بلوغ مؤسسة التسيير السياحي بالأمم.
05	فندق* 1	بلحجر	بلحجر	2018/04/30	2023/04/13 خاص	300	23	20	140.00	الإطلاق في الأشغال بنسبة 45 % إيجاز الأشغال الكبرى و الجزيرة بالأمم.
06	فندق* 3	قالمية	قالمية	2019/05/30 2022/03/20	2023/03/26 خاص	442	94	20	504.6	الإطلاق في الأشغال بنسبة 5 % حضر الطاقوت ا على عمق 3م
07	فندق* 3	حمام ديناغ	حمام ديناغ	2013/12/24 2017/03/06 2023/03/23	2014/10/23 2018/07/11 عقد إيجار (تصليبي) 2019/02/07	3600	100	44	300.00	نسبة تقدم الأشغال 45 % إيجاز الأشغال الكبرى للتأهيل. الأشغال على مستوى حراسة السقف الأول للتأهيل قرار رخصة البناء التصديقية على مستوى الولاية الاضطرارية.

1 - قائمة مشاريع الاستثمار السياحي في طور الإنجاز: العدد 07 مشاريع. قدرة الإيواء: 669 سرير.

قائمة الملاحق

3692.6	399	669	12720	المجموع
--------	-----	-----	-------	---------

2.2 - قائمة مشاريع الاستثمار السياحي التي لم تحصل بعد: العدد: 11 مشاريع. قدرة الإيواء: 1317 سرير.

الرقم	طبيعة المشروع	صاحب المشروع	موقع المشروع	تاريخ الترخيص على الموافقة المبدئية	تاريخ الترخيص على رخصة البناء	أصل ملكية العقار	المساحة م ²	عدد الأسرة	عدد مناسب التعلل	القيمة المالية للمشروع	الوضعية
01	نزل طرق		الشمالية	2008/04/28	2014/09/29	أملات ذوزة عقد إيجار	4000	49	28	40.00	تم رفض ملف الترخيص لمرور قتان قشر 2003 و 2010 لتزويد ولاية عنابة بمياه الشرب بالأرضية وكذا وقوع الأرضية بارتفاق خط متوسط التور.
02	توسعة مركز بوشهين بندق *5		بلدية هلمبوليس (حمام أولاد علي)	2014/12/30	2015/05/19	خاص	1000	172	220	209.48	لم يطلق بسبب مشاكل في التمويل في انتظار الحصول على التمويل البكي
03	فندق *1		حمام دنياغ	2015/05/04	2015/12/02	خاص الوكالة العقارية	1711.8	66	35	82.77	لم يطلق بسب مشاكل في التمويل وتوجد مشاكل بين الشركاء
04	فندق *2 و حمام		حمام دنياغ	2016/03/07	/	خاص الوكالة العقارية	2028.8	99	90	204.40	المستثمر يصادد التخصيص لملف رخصة البناء (انتظار الحصول على العقد العملي من الوكالة العقارية).
05	توسعة المركز السياحي التلاله		حمام دنياغ	2017/03/02	/	خاص	219.42	320	160	895.64	ملف رخصة البناء في طور التخصيص.
06	إقامة سياحية		حمام دنياغ	2017/05/22	/	خاص الوكالة العقارية	13582	120	50	241.41	المستثمر يصادد التخصيص لملف رخصة البناء (انتظار الحصول على العقد العملي من الوكالة العقارية).
07	فندق		حمام دنياغ	2017/11/26	/	خاص الوكالة العقارية	641.35	88	30	205.60	الملهي لم يورج ملف رخصة البناء.
08	فندق		حمام دنياغ	2018/10/28	/	أملاك دولة عقد إيجار	1427	136	101	1000	المستثمر يصادد التخصيص لملف رخصة البناء (رفع التصطلات CTC)
09	مركز حموي المنار		بلدية هلمبوليس (حمام أولاد علي)	2004/01/25	2009/07/22	خاص	62176	78	50	85.59	- المشروع يتوقف لعدم توفر البيع علما أن ملف طلب حق الأحيار لم يدرسه من طرف اللجنة الحكومية بالوزارة الوصية.
10	توسعة المركز الصحوي البركة		قرية حمام أولاد علي هلمبوليس	20/03/2022	/	خاص	20000	64	95	95	رفض ملف رخصة البناء على لجنة مستوى الشباك الموحد (الأرضية ذات طابع فلاحى و جزء منها خارج المحيط

قائمة الملاحق

المراتب	3079.40	894	1317	أملاك دولة عقد امتياز رقم 27 /01/24 2018	2023/12/07	بلدية حمام دنغ	طابق *2
في طور تحضير ملف رخصة البناء	120	15	102	746.75	/		
المجموع	3079.40	894	1317				

3.2 — قائمة مشاريع الاستثمار السياحي المتوقعة: العدد: 08 مشاريع. قدرة الإيواء: 1034 سرير.

الرقم	طبيعة المشروع	صاحب المشروع	موقع المشروع	تاريخ الحصول على الموافقة البلدية	تاريخ التصحل على رخصة البناء	أصل ملكية العقار	المساحة م ²	عدد الأسرة	عدد مناصب التشغيل	القيمة المالية للمشروع 10 ⁶	الوضعية
01	فندق + حمام	حمام دنغ	حمام دنغ	2013/03/14	2014/08/26	خاص الوكالة المقارية	1000	86	42	62.73	نسبة تقديم الأضغال: 35% موقف سبب مشكل في التمويل. المستثمر يتحدد تحضير ملف تعديلي.
02	شقق فندقية	واد الزراني	واد الزراني	2014/09/15 2017/08/15 2018/12/30 2021/09/22	2015/01/18	أملاك الدولة عقد امتياز	17475	236	100	616.48	- ملف طالب تحديد رخصة البناء على مستوى مديرية الصعير. - تم تحويل الخط الكهربائي بواسطة الضغط ورفع الضغط، وقد تم إبلاغ مديرية الصعير بذلك.
03	فندق *2	بلدية عين بن بضاء	بلدية عين بن بضاء	2015/07/09	2015/11/10	أملاك دولة	2998	72	40	436.87	موقف في انتظار الحصول على التمويل بنسبة الأضغال 40% إيجار الأضغال الكبرى لطاق أوالصحت أرضي وجزء من الضرر المحيط. موقف سبب التمويل.
04	فندق 4مركز حموي *3	بلدية عين الموري (حمام بلحجاني)	بلدية عين الموري (حمام بلحجاني)	2013/05/04 2018/03/27	2013/12/10 في الصمبل	خاص عقد امتياز	26200	304	100	421.52	نسبة تقديم الأضغال 49% موقف سبب مشاكل مع سكان المنطقة.
05	فندق *2	بورعاني محمود	بورعاني محمود	2017/04/05	/	خاص	5278.4	72	10	26.62	- نسبة تقديم الأضغال 60% - ملف رخصة البناء في إطار قانون 22/55 على مستوى البلدية (انتظار الحصول على تقرير الخبرة من طرف CDE)
06	تول *2	بلدية بوجمدان	بلدية بوجمدان	2015/01/28	2015/11/10	أملاك دولة	6000	94	22	211.83	نسبة تقديم الأضغال 40% إيجار الأضغال الكبرى لجزئين من التول و إيجار الأساسات للجزء الثالث. المستثمر موافق.
07	فندق *2	حمام البنايل	حمام البنايل	2016/05/03	2017/05/15	عقد امتياز أملاك	8011	80	30	295.93	نسبة تقديم الأضغال 15%

قائمة الملاحق

موقف بسبب التمويل	EI- BARAKA	40	90	1870.6	71833	دولة مقد اجاز	2021/12/19	2013/05/02	حساب داخ	فندق 1*	08
انجاز الأشغال الكبرى لجزء من الفندق + انجاز جزء من السياح. موقوف بسبب التمويل. موقوف بنسبة الأشغال 35 % تم تعديل دفتر الشروط لتخصيص منطقة التوزيع السياحي من طرف الوكالة العقارية، المستثمر موقوف. التخصيص للملف العدلي من طرف الولاية (انتظار الحصول على العقد العدلي من الوكالة العقارية).	121.86					حامي الوكالة العقارية	2014/10/18				
	2193.84	384	1034						المجموع		

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
63	النقل البري للركاب	01
67	هياكل الايواء في ولاية قالمة	02
69	وكالات السياحة والسفر لولاية قالمة	03
71	السياح الوافدين إلى المؤسسات الفندقية في ولاية قالمة من 2000 إلى 2015	04
72	عدد السياح المؤطرين	05
73	تطور التدفق السياحي في ولاية قالمة	06
73	قائمة الفنادق المعتمدة والمصنفة على مستوى ولاية قالمة من 2012 إلى 2016	07
79	قائمة مشاريع الاستثمار السياحي في طور الإنجاز في ولاية قالمة	08
80	المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية لولاية قالمة	09

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
28	مجموعة واسعة من الاستخدامات	01
28	النظام البيئي للبيانات	02
39	دورة حياة المنتج أو الخدمة	03
62	خريطة الطرق الولائية والوطنية والبلدية لولاية قالمة	04

فهرس المحتويات

بسملة	
الشكر	
الاهداء	
الملخص	
الصفحة	العنوان
	خطة البحث
12	مقدمة
الفصل الأول: التعريف بالبنية التحتية	
19	المبحث الأول: التعريف بالبنية التحتية
19	المطلب الأول: بدايات الاهتمام بالبنية التحتية
19	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول البنية التحتية
21	المطلب الثالث: خصائص البنية التحتية
22	المبحث الثاني: أهمية البنية التحتية وأنواعها
22	المطلب الأول: أهمية البنية التحتية واستخداماتها
25	المطلب الثاني: مؤشرات البنية التحتية
26	المطلب الثالث: أنواع البنية التحتية
الفصل الثاني: التعريف بالخدمات السياحية	
33	المبحث الأول: تعريف الخدمة السياحية
33	المطلب الأول: تعريف الخدمة السياحية
36	المطلب الثاني: خصائص الخدمة السياحية
38	المطلب الثالث: دورة الخدمة السياحية
40	المبحث الثاني: أهمية الخدمات السياحية وأنواعها

فهرس المحتويات

40	المطلب الأول: أهمية الخدمات السياحية
42	المطلب الثاني: أنواع الخدمات السياحية
43	المطلب الثالث: طرق تطوير الخدم السياحية
الفصل الثالث: ولاية قالمة	
47	المبحث الأول: عناصر البنية التحتية السياحية وأهميتها في تحسين نوعية الخدمات السياحية
47	المطلب الأول: مكونات البنية التحتية السياحية
50	المطلب الثاني: أنواع البنى التحتية السياحية
56	المطلب الثالث: أهمية تطوير البنى التحتية السياحية في تحسين نوعية الخدمات السياحية
61	المبحث الثاني: الحقائق العامة حول البنى التحتية السياحية لولاية قالمة وانعكاساتها على نوعية الخدمات السياحة
61	المطلب الأول: واقع البنى التحتية السياحية في ولاية قالمة
71	المطلب الثاني: أثر البنى التحتية السياحية لولاية قالمة على نوعية الخدمات السياحية فيها
74	المبحث الثالث: معوقات تحسين نوعية الخدمات السياحية على ضوء دراسة واقع البنى التحتية وفرص تطويرها في ولاية قالمة
74	المطلب الأول: نقائص البنى التحتية السياحية وانعكاساتها السلبية على نوعية الخدمات في قالمة
77	المطلب الثاني: تطوير البنى التحتية السياحية لتحسين نوعية الخدمات السياحية بولاية قالمة
84	خاتمة
89	قائمة المراجع
قائمة الملاحق	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
فهرس المحتويات	