



جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية



مساهمة المؤسسات الفندقية في حماية التراث اللامادي في الجزائر: دراسة في خدمات الإطعام

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

إشراف الأستاذ:

د. اليامين بن سعدون.

إعداد الطلبة:

- ثابت موساوي.
- محمد أمين عفايفية.

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الإنتماء	الصفة
توفيق بوستي	أستاذ محاضر-أ-	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	رئيسا
اليامين بن سعدون	أستاذ محاضر-ب-	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	مشرفا ومقررا
عبد الغاني دندان	أستاذ مساعد-أ-	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2022 - 2023

شكر وتقدير

لله الحمد كله والشكر كله أن وفقنا وألمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا
لإنجاز هذا العمل المتواضع.

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور المشرف "اليامين بن سعدون" الذي
ساعدنا على إنجاز بحثنا.

كما نشكر السيد مدير فندق الماجستيك بعناية على حسن الاستقبال وإتاحته
لنا الفرصة لإجراء دراسة ميدانية بالفندق وتزويدنا بالمعلومات التي نخدم
موضوع دراستنا.

والشكر موصول لجميع أساتذة تخصص "إدارة الأعمال السياحية" الذين لم

يخلوا علينا بنصائحهم وإرشاداتهم خلال فترة التكوين.

كما نشكر كل من مدَّ لنا يد العون من قريب أو بعيد.

الإهداء

إلى والدينا الأعمام،

إلى عائلتي،

**إلى أصدقائنا، وجميع من وقفوا بجوارنا وساعدونا بكل ما
يملكون،**

نقدّم لكم هذا الريح.

ثابته ومحمد أمين

ملخص:

تُعد المؤسسات الفندقية الركيزة الأساسية لقيام وازدهار السياحة في البلد من خلال تقديمها لخدماتها المتنوعة التي تلبي رغبات وحاجيات السياح والتي تُعتبر وسيلة فعالة للترويج والتعريف بالتراث اللامادي للبلد المضيف بجميع أشكاله (العادات والتقاليد والفنون والأطباق المحلية وما يتبعها من أواني وديكور...) ما يضمن الحفاظ عليه واستمراريته للأجيال القادمة.

وأبرزت دراستنا الدور الذي تقوم به المؤسسات الفندقية في الجزائر للحفاظ والتعريف بالرصيد الثري والمتنوع من الأكلات التقليدية الجزائرية من خلال خدمة الإطعام المقدمة للسياح وبجودة تضمن رضاهم بهذه الخدمة وتجعل من هذا التنوع عاملا مهما لجذبهم بهدف تحقيق تنمية سياحية مستدامة في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: التراث اللامادي، المؤسسات الفندقية، خدمة الإطعام، جودة الخدمات الفندقية.

Abstract:

Hotel establishments are the main pillar for the development and prosperity of tourism within the country, through the provision of various services that meet both desires and needs of tourists, which is considered an effective means of promoting and introducing the intangible heritage of the host country in all its forms (customs, traditions, arts, local dishes, and their accompanying utensils and decor...) which guarantees preservation and its continuity for future generations.

Our study highlighted the role of the hotel establishments in Algeria with the aim of preserving and Introducing the rich and diverse balance of Algerian traditional gastronomy through the food service provided to tourists with a quality that guarantees their satisfaction with it, and makes this diversity as an important factor to attract them with the aim of achieving sustainable tourism development in Algeria.

Key words: intangible heritage, Hotel establishments, the food service, quality of hotel services

خطة البحث

مقدمة.

الفصل الأول: ماهية التراث اللامادي.

المبحث الأول: مفهوم التراث.

المطلب الأول: تعريف التراث.

المطلب الثاني: خصائص التراث.

المطلب الثالث: أنواع التراث.

المطلب الرابع: أهمية التراث.

المبحث الثاني: مفهوم التراث اللامادي.

المطلب الأول: تعريف التراث اللامادي.

المطلب الثاني: خصائص التراث اللامادي.

المطلب الثالث: علاقة التراث اللامادي بالسياحة المستدامة.

المطلب الرابع: أقسام التراث اللامادي.

المبحث الثالث: آليات صون التراث اللامادي في الجزائر.

المطلب الأول: دور التشريع الجزائري في حماية التراث اللامادي.

المطلب الثاني: دور الجمعيات في حماية التراث اللامادي.

المطلب الثالث: دور منظمة اليونسكو في حماية التراث اللامادي.

الفرع الأول: تعريف منظمة اليونسكو.

الفرع الثاني: التراث الثقافي غير المادي الجزائري المصنف ضمن القائمة التمثيلية للتراث

الثقافي غير المادي لليونسكو.

المطلب الرابع: دور المؤسسات السياحية حماية التراث اللامادي.

الفرع الأول: تعريف المؤسسات السياحية.

الفرع الثاني: المؤسسات السياحية المساهمة في حماية التراث اللامادي.

الفصل الثاني: المؤسسات الفندقية وخدماتها.

المبحث الأول: مفهوم المؤسسات الفندقية (إطار مفاهيمي).

المطلب الأول: تعريف المؤسسة الفندقية.

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات الفندقية.

المطلب الثالث: أهمية المؤسسات الفندقية.

المطلب الرابع: أقسام المؤسسات الفندقية.

المبحث الثاني: الخدمات الفندقية.

المطلب الأول: تعريف الخدمة الفندقية.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة الفندقية.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات الفندقية.

المطلب الرابع: جودة الخدمة الفندقية.

الفرع الأول: تعريف الجودة في الخدمة الفندقية.

الفرع الثاني: أبعاد الجودة في الخدمة الفندقية.

المبحث الثالث: خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية.

المطلب الأول: تعريف خدمة الإطعام.

المطلب الثاني: أنماط تقديم الطعام في المؤسسات الفندقية.

المطلب الثالث: متطلبات تحقيق الجودة في خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية.

المطلب الرابع: دور خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في التعريف بالمطبخ الجزائري وصونه.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر.

المبحث الأول: تحليل بيانات المقابلة بفندق الماجستيك -عنابة-

المطلب الأول: التعريف بفندق الماجستيك.

المطلب الثاني: مقابلة السيد مدير فندق الماجستيك.

المطلب الثالث: النتائج المستخلصة من المقابلة.

المبحث الثاني: تحليل بيانات الاستبيان.

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة.

المطلب الثاني: نتائج الاستبيان.

خاتمة.

قائمة المراجع.

فهرس المحتويات.

مقدمة

يُعتبر التراث الثقافي اللامادي جزءا مهما من تاريخ الشعوب وهويتها، فهو المصدر الذي تستمد من خلاله قيمها وأفكارها وممارساتها وأسلوب حياتها الذي ينتقل من جيل إلى آخر، كما يعتبر شرطا من شروط تقدم الشعوب وتطورها وذلك لأنه يمثل حلقة وصل بين ماضيها وحاضرها، وهذا ما جعل دول العالم اليوم تسعى جاهدة للحفاظ عليه، حيث تُعد استمراريته ضمانا لوصوله إلى أجيال مستقبلية وتحقيق تنمية مستدامة في قطاعات مختلفة من ضمنها القطاع السياحي. إلا أننا اليوم نعيش التحدي للحفاظ عليه في ظل الواقع الذي يفرض علينا مجاراة التطور الحضاري الذي يُحدث تغيرات اجتماعية قد تتسبب في اندثاره. فالجزائر تملك رصيذا ثريا من العادات والتقاليد والفنون والممارسات التي تختلف وتميز كل منطقة عن الأخرى، إضافة إلى تنوع الأكلات والأطباق التقليدية التي لكل واحدة منها تاريخا عريقا خاصا بها والذي يعكس نمط حياة هذا المجتمع وإبداعه، كل هذا جعل من التراث الجزائري بطابعه المعنوي يشكل مقوما من مقومات السياحة وازدهارها، مما جعل الجزائر تصنف كوجهة سياحية متميزة.

تُعد خدمة الإطعام من بين الخدمات المهمة والأساسية التي تقدمها المؤسسات الفندقية باعتبارها الوجهة الأولى والضرورية التي يقصدها السياح والتي تُعد ركنا أساسيا لقيام قطاع السياحة، فمن خلال تقديمها بمستوى عالي من الجودة يتشكل الانطباع لديهم عن البلد الذي يتواجدون فيه، وهنا يكمن الدور المهم للمؤسسات الفندقية في الحفاظ والتعريف بالتراث اللامادي، فمن خلالها يمكن للسائح أن يتعرف عن قرب على العادات والتقاليد والأكلات والأطباق المحلية في البلد.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تبيين الدور التي تلعبه المؤسسات الفندقية في الحفاظ والتعريف بالتراث اللامادي الجزائري، وبصفة خاصة من خلال تقديمها الأكلات والأطباق التقليدية بطريقة مميزة وذات جودة تجعل للسواح انطبعا إيجابيا عن الرصيد الجزائري الثري والمتنوع للأكلات الجزائرية، مما تزيدهم شغفا للاطلاع أكثر على هذا التراث، وبهذا ينتعش قطاع السياحة في الجزائر، وبالتالي لا يتعرض هذا التراث للاندثار أو نسبه لدول أخرى.

مبررات اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- الرغبة في المساهمة لإيجاد آليات ووسائل للحفاظ على التراث اللامادي الذي يتعرض للنهب ونسبه لدول أخرى؛
- نقص الوعي لدى الأجيال الجديدة بأهمية التراث اللامادي الجزائري وضرورة الحفاظ عليه؛
- ميلنا واهتمامنا بمجال الفندقة وخدماتها.

أسباب موضوعية:

- قلة الدراسات التي تناولت موضوع الحفاظ على التراث اللامادي مع انعدام تلك التي تبيين دور المؤسسات الفندقية في صون هذا النوع من التراث الثقافي؛
- الإطلاع على الإطار العملي للمؤسسات الفندقية الذي تساهم من خلاله في حماية التراث غير المادي الجزائري.

أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

1. إبراز مدى مساهمة المؤسسات الفندقية في حماية التراث اللامادي في الجزائر والتعريف به من خلال تقديمها لخدمة الإطعام؛
2. إبراز أهمية اعتماد المؤسسات الفندقية على التراث اللامادي وخصوصا الأطعمة التقليدية الجزائرية كمورد للجذب السياحي بهدف تحقيق تنمية سياحية مستدامة.

إشكالية الدراسة:

إن لحماية التراث الثقافي غير المادي في الجزائر مجموعة من الآليات سواء محلية أو دولية، كالتشريعات والجمعيات والمنظمات الدولية كاليونسكو، كذلك للمؤسسات السياحية دور مهم في التعريف والحفاظ على هذا النوع من التراث، والتي من بينها المؤسسات الفندقية ما يجعلنا نطرح الإشكالية التالية لموضوع دراستنا:

ما مدى مساهمة المؤسسات الفندقية في الحفاظ على التراث اللامادي في الجزائر من خلال خدمة الإطعام وجعله منتوجا سياحيا؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بتجزئتها إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما المقصود بالتراث اللامادي؟
2. ماهي المؤسسات الفندقية وفيما تتمثل خدماتها؟
3. ما مدى اهتمام المؤسسات الفندقية في الجزائر بتحقيق الجودة في خدمة الإطعام في إطار الحفاظ على التراث اللامادي وجعله منتوجا سياحيا؟

الفرضيات:

- يرتبط صون التراث اللامادي (الأطباق التقليدية) بمدى اهتمام المؤسسات الفندقية بها من خلال خدمة الإطعام؛

- كلما كان اهتمام المؤسسات الفندقية في الجزائر بخدمة الإطعام (الأطباق التقليدية) جودة وتقديمها كلما حقق ذلك الترويج للتراث اللامادي ورضا العملاء؛
- كلما قدمت المؤسسات الفندقية الأطباق التقليدية واعتنت بها كلما ساهمت في تحقيق الجذب السياحي.

منهج الدراسة:

طبيعة موضوع دراستنا تستوجب إطارا منهجيا معينا، لذا وظفنا المنهج الوصفي التحليلي، ولضرورة رصد المعلومات من مصادرها خدمة لمصادقية دراستنا اخترنا تقنيات المقابلة والاستبيان لاستثمار المعلومات المحصلة والمعالجة ببرنامج SPSS في نتائج الدراسة.

أدبيات الدراسة:

- الدراسة الأولى كانت تحت عنوان "التراث الثقافي والسياحة العلاقة والحماية" للدكتور "حسن حميدة" بدائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، تناول فيها العلاقة بين التراث الثقافي والسياحة ومدى تأثير كل واحد فيهما على الآخر، وإلى أي مدى يمكن للسياحة ان تكون حماية للتراث الثقافي المادي فقط، ولم يمنح للتراث اللامادي وخصوصا الأطعمة المحلية الاهتمام الكافي باعتبارها دافعا مهما للسياحة التراثية كما أطلقه عليها صاحب المقال، وهذا ما حاولنا معالجته من خلال دراستنا؛
- الدراسة الثانية كانت تحت عنوان "عناصر التراث الثقافي اللامادي الجزائري ومنهجية صونه" للدكتورة "سعاد حميدة" مقال بمجلة الآداب، والذي تناولت فيه التعريف بالقائمة التمثيلية للتراث الثقافي غير المادي الجزائري عبر منظمة اليونيسكو التي تُعتبر إحدى المنهجيات لصون هذا النوع من التراث الثقافي، إضافة إلى الترويج له في المجتمع المحلي للأجيال الصاعدة، كذلك إرساء قواعد قانونية ترعاه وتحميه، إلا أنها لم تذكر

الدور المهم الذي تقوم به المؤسسات الفندقية لصون التراث اللامادي و خصوصا الأطباق التقليدية الذي تطرقنا له من خلال دراستنا؛

– الدراسة الثالثة كانت تحت عنوان، "قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين والزبائن في فندق مناوى باشا في محافظة البصرة" من اعداد الدكتورتين "ليلى لفته علي" و "لقاء مطر عاتي" بمجلة العلوم الاقتصادية حيث تناولت الدراسة إطارا مفاهيميا عن الخدمة الفندقية وجودتها وتأثيرها على رضا الزبائن، والتي سنتناولها في دراستنا وبشكل خاص جودة خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية في تقديم الأطعمة التقليدية الجزائرية لتحقيق رضا العملاء واستعمالها كوسيلة للمحافظة على هذا النوع من التراث اللامادي.

– الدراسة الرابعة كانت عبارة عن مقال في مجلة الفكر المتوسطي، تحت عنوان "مقومات سياحة الطعام في الجزائر وسبل الترويج لها" للدكتورة "مهديّة بن عيسى"، استعرضت من خلال هذا المقال الرصيد الثري من الأطباق الخاص بكل منطقة من الجزائر والذي اعتبرته منتوجا محليا يمكّن من ازدهار سياحة الطعام في الجزائر وكذا الدور الذي تقوم به المؤسسات والفاعلين في مجال السياحة للترويج لهذا المنتج، ومن خلال دراستنا ركزنا على واحدة من هذه المؤسسات وهي الفنادق وطريقة ترويجها للأطباق الجزائرية من خلال خدمة الإطعام بها.

صعوبات الدراسة:

في إطار إعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا بعض من الصعوبات والعراقيل المتمثلة في:

- قلة المراجع التي تخدم موضوع دراستنا وعدم توفرها في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية وصعوبة الحصول عليها من الكليات الأخرى بالجامعة.
- عدم رد أغلب المؤسسات الفندقية على طلبات إجراء دراسة ميدانية والرد بالرفض من الأقلية.

- صعوبة الحصول على إجابات استمارة الاستبيان من الأفراد الذين أقاموا بالفنادق في الجزائر وخاصة النسخة الورقية منها.

تفصيل الدراسة:

لمعالجة الإشكالية واختبار الفرضيات المطروحة قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، الفصلين الأولين منها ضمّا الجانب النظري للدراسة، بينما الفصل الثالث تناول الجانب التطبيقي للدراسة.

فالفصل الأول الموسوم بعنوان "ماهية التراث اللامادي" قُسم إلى ثلاث مباحث، الأول تناولنا فيه مفهوما عاما للتراث والثاني خصص للتفصيل في مفهوم التراث اللامادي، بينما المبحث الثالث تضمن آليات صون التراث اللامادي في الجزائر.

وفي الفصل الثاني المتعلق بالمؤسسات الفندقية وخدماتها، تطرقنا فيه من خلال ثلاث مباحث إطارا مفاهيميا عن المؤسسات الفندقية وخدماتها وأبعاد جودتها، بينما خصصنا المبحث الثالث لخدمة الإطعام بهذه المؤسسات والدور الذي تلعبه في صون والتعريف بالرصيد الثري من الأطباق والأكلات التقليدية الجزائرية.

أما الفصل الثالث تضمن دراسة من جانبين حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر، الجانب الأول كان من خلال دراسة ميدانية بفندق الماجستيك بعناية أين أجرينا مقابلة مع مسير الفندق حصلنا من خلالها على بيانات قمنا بتحليلها في المبحث الأول للفصل، أما الجانب الثاني الذي ورد في المبحث الثاني أين قمنا بتحليل بيانات متمثلة في آراء جمهور سبق وأن أقاموا بفنادق في الجزائر تم جمعها من خلال توزيع استمارات استبيان إلكترونية وورقية عليهم.

الفصل الأول: ماهية التراث اللامادي.

يُعتبر التراث مرآة عاكسة لثقافات الشعوب والحضارات ومقوما أساسيا من مقوماتها، مما يحمله في طياته من مخلفات مادية وممارسات وعادات وتقاليد تقوم عليها المجتمعات الحالية وتستنبط منها نمط عيشها وتُطوره بما يتماشى مع عصرها، وهذا ما يستوجب صونه والمحافظة عليه وتلقيه للأجيال الصاعدة والتعريف به عبر مختلف المنظمات الحكومية أو غير الحكومية منها، مما يضمن استمراريته وعدم اندثاره، ويجعل منه موردا تاريخيا وثقافيا مستداما يُستغل في الجذب السياحي، ويعزز شعور الأفراد بالفخر لانتمائهم لمجتمعاتهم.

المبحث الأول: مفهوم التراث.

إن كل ما خلفته الحضارات من شواهد أثرية وتاريخية وثقافية تعكس نمطها الاجتماعي وتطورها، تعتمد عليها الأجيال التي تليها وتُطوره بما يتماشى مع متطلبات عيشها لىسمى بذلك تراثاً يمثل هوية لها.

المطلب الأول: تعريف التراث.

تعريف التراث لغة:

يقول ابن منظور في لسان العرب:

"تَوَارَثْنَا: وَرِثَهُ بَعْضُنَا عَنْ بَعْضٍ قَدَمًا. وَرَثْتُ فُلَانًا مِنْ فُلَانٍ أَي جَعَلْتُ مِيرَاثَهُ لَهُ. وَأَوْرَثَ الْمَيْثُ وَارِثَهُ مَا لَهُ أَي تَرَكَهُ لَهُ"¹.

وورد في القرآن الكريم قوله تعالى:

"وَتَأْكُلُونَ التَّرَاثَ أَكْلًا لَمًّا"².

وتعني أنهم يجمعون من الميراث ما هو من نصيبهم وما دونه، وهنا التراث معناه المال الذي يتركه الإنسان بعد موته³.

وقال الله تعالى أيضا:

" وَوَرِثَ سُلَيْمَانُ دَاوُودَ"⁴.

وورث سليمان أباه داود العلم الذي كان آتاه الله في حياته، والمُلك الذي كان خصه به على سائر قومه، فجعله له بعد أبيه داود دون سائر ولد أبيه⁵.

¹ ابن منظور، لسان العرب (بيروت: دار صادر) 201.

² سورة الفجر، الآية 19.

³ أبي القاسم جارالله محمود بن عمر الزمخشري الخوارزمي، تفسير الكشاف (بيروت: دار المعرفة، 2009) 1201.

⁴ سورة النمل، الآية 16.

⁵ الطبري، جامع البيان عن تأويل في آي القرآن (بيروت: مؤسسة الرسالة، 1994) 552.

أي أن التراث يشمل كل المخلفات المادية كالمال والرزق والبنائيات وكل ما هو معنوي كالعلم والممارسات.

تعريف التراث اصطلاحاً:

يُعرّف الدكتور محمد الجابري التراث على أنه:

"كل ما هو حاضر فينا أو معنا من الماضي، سواء ماضينا أم ماضي غيرنا، القريب منه أم البعيد"⁶.

وبالتالي فإن التراث لا ينتمي فقط إلى الماضي البعيد بل ينتمي أيضاً إلى الماضي القريب المتصل بالحاضر الذي نعيشه.

كما يُعرّفه الدكتور حسن حنفي أنه:

"كل ما وصل إلينا من الماضي داخل الحضارة السائدة"⁷.

ومن ذلك فإن التراث هو كل الموروثات التي انتقلت من جيل إلى آخر المادية منها كأدوات والمعدات والمنشآت أو المعنوية كالعادات والتقاليد والممارسات.

المطلب الثاني: خصائص التراث.

للتراث مجموعة من الخصائص نذكر منها:

- الاستمرارية: من صفات التراث أن يتواصل في الحاضر ولا ينقطع أو ينتهي في حدود حضارة ما فيصبح فقط جزءاً من التاريخ، بل ينتقل من جيل إلى آخر؛
- الانتماء: يجب أن ينتمي التراث إلى ثقافة وعادات وتقاليد الشعوب انتماءً جوهرياً لا زمنياً، فيجعله حياً ومستمراً؛
- العراقة: تغلب على التراث صفة القدم ولو أنه يمكن أن يكون معاصراً نسبياً، فالمهم أن يكون مرتبطاً بحضارة وثقافة أمة ما؛

⁶ محمد عابد الجابري، التراث والحداثة (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1991) 45.

⁷ حسن حنفي، التراث والتجديد (بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 1992) 13.

- **يعكس ويفسر نمط حياة مجتمع ما:** يحمل التراث في طياته العادات والتقاليد والقيم السائدة أو التي سادت في المجتمع، من خلالها يمكننا التعرف على بنيته التكوينية الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية.

المطلب الثالث: أنواع التراث.

يمكن تقسيم التراث إلى عديد من الفروع، لكن يمكن تقسيمه بإيجاز إلى ما يلي:

1. **التراث المادي الثابت:** وهو مجموع المعالم والمواقع والمباني التي ارتبطت بحضارة ما أو بحادثة ما أو بشخص مهم، كالمواقع الأثرية والمقابر أو الأضرحة والمتاحف والمباني التي تحمل نقوش وزخارف متعلقة بحقبة زمنية معينة... الخ⁸.
2. **التراث المادي المنقول:** يتمثل في مجموع القطع والتحف الفنية المتعلقة بزمن ما المستكشفة من طرف باحثي الآثار⁹، يتعلق الأمر بالمجوهرات القديمة التي اكتشفت في المواقع الأثرية، أو القطع التي وُجدت في غرف الدفن والمباني الدينية، أو المنحوتات الحجرية وكل أشكال القطع الفنية والكتب النادرة والمخطوطات والأختام والعملات المعدنية القديمة والمنسوجات والأثاث الفاخر والآلات الموسيقية القديمة والرسومات والطوابع والقطع المتحجرة¹⁰.

⁸ أعراب فهيمة، "ملحق مذكرة التراث والسياحة من خلال مدينة قسنطينة" (رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2011)، ص8.

⁹ اسماعيل شيخي أوسي، "التراث الثقافي الفلسطيني بين الطمس والإحياء (مفهومه، أنواعه، أهميته)"، مجلة التراث 29 (2018): 362، اطلع عليه يوم 17 فيفري 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/76333>.

¹⁰ الموقع الرسمي لليونسكو، "التراث المنقول والقطع الأثرية على طول طرق الحرير"، اطلع عليه بتاريخ 24 مارس 2023 <https://ar.unesco.org/silkroad/altrath-almnqwl-walqt-alathryt-ly-tw1-trq-alhryr>.

3. التراث اللامادي: يمثل الشق المعنوي للتراث، يشمل العادات والتقاليد والقيم والممارسات والطقوس في المجتمع، والفنون الشعبية والطبوع الموسيقية والحرف التقليدية والأكلات الشعبية، ويشمل كذلك التعبيرات الشفوية كالأمثال والشعر والحكم¹¹.

جدول رقم 01: أنواع التراث الثقافي.

التراث الثقافي		
التراث غير المادي	التراث المادي	
	المنقول	الثابت
– الموسيقى؛	– مقتنيات المتاحف؛	– الأعمال المعمارية؛
– الرقص والفلكلور؛	– الكتب والمخطوطات؛	– المعالم؛
– الأدب والمسرح؛	– الأرشيف.	– المواقع الأثرية؛
– العادات والتقاليد المحلية؛		– المراكز التاريخية؛
– المهارات الحرفية؛		– المحميات والحدائق
– الطبخ المحلي؛		التاريخية؛
– الشعائر الدينية.		– المقابر والأضرحة.

المصدر: من إعداد الطلبة.

¹¹ محمد ريابي ومريم بن حميدة، "آليات حماية التراث الثقافي في الجزائر"، مجلة الأبحاث القانونية والسياسة 01 (2022): 124، اطلع عليه يوم 18 فيفري 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/183974>.

المطلب الرابع: أهمية التراث.

تكمن أهمية التراث في:

- التراث ينقل مختلف الرسائل والقيم للأمم السابقة من خلال الآثار التاريخية والدينية والاجتماعية، التي يظهر من خلالها نمط عيشها وتفكيرها ومعاملاتها¹².
- يساهم في إنعاش القطاع الاقتصادي من خلال توظيفه في مجال السياحة نظرا لعائداتها الهائلة على هذا القطاع¹³، لذا يجب المحافظة عليه من التلف باعتباره طاقة غير متجددة.
- يساهم في تقوية العلاقات والروابط بين أفراد المجتمع الذين يتشاركون نفس الثقافة والقيم والعادات والتقاليد ويحافظون عليها على الرغم من تصادمها بالحضارات والثقافات الأخرى التي تتسبب في تغييرها نسبيا.
- يحافظ على هوية الشعوب ويخلق التميز وروح الاعتزاز والافتخار به لديها¹⁴.

¹² بسمينة قاسي ولزهر بوراضي، "متطلبات الترويج الرقمي للتراث الثقافي المادي واللامادي في الجزائر- واقع وأفاق -"، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية 03 (2022): 179، اطلع عليه يوم 18 فيفري 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/200142>

¹³ محمد مروان، "ماهي أهمية التراث"، اطلع عليه بتاريخ 23 مارس 2023، <https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AB>

¹⁴ سعاد حميدة، "عناصر التراث الثقافي اللامادي الجزائري ومنهجية صونه"، مجلة الآداب 01 (2019): 103، اطلع عليه يوم 18 فيفري 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/129450>

المبحث الثاني: مفهوم التراث اللامادي.

يشمل التراث اللامادي كل الممارسات والتصورات وأشكال التعبير والمهارات التي تبدها الجماعات وتنقله من جيل إلى آخر لتجديده بغية الحفاظ عليه من التلاشي نظراً لكونه هشاً وقابلاً للاندثار في حال التخلي عليه.

المطلب الأول: تعريف التراث اللامادي.

ورد في المادة 2 من اتفاقية حماية التراث اللامادي بالمؤتمر العام لمنظمة اليونسكو المنعقد في باريس سنة 2003:

"يُقصد بعبارة التراث الثقافي اللامادي الممارسات والتصورات وأشكال التعبير والمعارف والمهارات وما يرتبط بها من قطع وآلات ومصنوعات، التي تعتبرها الجماعات أو الأفراد جزءاً من تراثهم الثقافي، وهذا التراث الثقافي غير المادي المتوارث جيلاً عن جيل تبدها الجماعات والمجموعات من جديد بصورة مستمرة بما يتفق مع بيئتها وتفاعلاتها مع الطبيعة، وهو ينمي لديها الإحساس بهويتها والشعور باستمراريتها، ويعزز من ثم احترام التنوع الثقافي والقدرة الإبداعية البشرية"¹⁵.

يتضح من هذا التعريف أن التراث اللامادي كل ما هو معنوي وغير ملموس تتوارثه الأجيال من أسلافها كالتعبير والممارسات والمهارات والمعارف والحرف... الخ، وتبدها بما يتماشى مع عصرها وطبيعتها، مما يكسبها هوية تميزها عن باقي المجتمعات ويبين قدرتها الإبداعية.

¹⁵ اليونسكو، "اتفاقية بشأن حماية التراث الثقافي غير المادي سنة 2003"، المادة 02، اطلع عليه يوم 22 مارس

2023، على الرابط: <https://ich.unesco.org/doc/src/01852-AR.pdf>

المطلب الثاني: خصائص التراث اللامادي.

تتمثل خصائص التراث اللامادي في:

- ازدواجية التقليدية والمعاصرة: لا يقتصر التراث غير المادي على تقاليد موروثه من الماضي فقط، بل يشمل أيضا ممارسات معاصرة تتشارك فيها جماعات محددة (خاصة جماعات ثقافية معينة)؛
- تراث جامع: الممارسات الموروثة تعزز الإحساس بالهوية والانتماء إلى مجتمع أو مجتمعات محلية أخرى، وتسهم في تحقيق التماسك والترابط الاجتماعي بينهم دون تمييز؛
- التمثيلية: يستمد التراث اللامادي قوته من أولئك الذين تنتقل معارفهم في مجال العادات والتقاليد والمهارات الحرفية عبر الأجيال أو إلى مجتمعات أخرى؛
- قيامه على المجتمعات المحلية: وجود التراث اللامادي أو اختفائه مرتبط بأفراد المجتمع المحلي واعترافهم به، فإن هم صانوه ومارسوه وُجدوا وازدهروا وإن تخلوا عنه وأهملوه اندثر¹⁶.

المطلب الثالث: علاقة التراث اللامادي بالسياحة المستدامة.

يُعرّف التراث اللامادي بهوية الشعوب وأصولها مما يجعله عنصرا مهما من عناصر الجذب السياحي لنوع من أنواع السياحة يعبر عنه بالسياحة الثقافية التي تهدف إلى معرفة ثقافات الشعوب والاطلاع على نمط عيشهم¹⁷. بالتالي فاستغلال التراث اللامادي في

¹⁶ سامية عواج، "التراث المادي واللامادي ودور الإعلام في الحفاظ عليه وتثمينه"، مجلة المعارف للبحوث والدراسات التاريخية 22 (2019): 48، اطلع عليه يوم 19 فيفري 2023 على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/134964>

¹⁷ حسن حميدة، "التراث الثقافي والسياحة العلاقة والحماية"، مجلة دائرة البحوث والدراسات والقانونية والسياسية 01

(2022): 374، اطلع عليه يوم 19 فيفري 2023 على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/693/6/1/179509>

السياحة الثقافية يساهم في الحفاظ عليه ويعزز من خاصية قيامه على المجتمعات المحلية، من جهة أخرى يحقق شروط السياحة المستدامة التي تعرّفها منظمة السياحة العالمية أنها:

" السياحة التي تلبي حاجيات السياح والمناطق المضيفة لهم مع الحفاظ على الموارد الموجودة بها للأجيال القادمة"¹⁸.

عند إسقاط هذا التعريف على السياحة الثقافية فتكون الموارد المذكورة في التعريف هي عناصر التراث الثقافي التي من بينها التراث اللامادي كالعادات والتقاليد والممارسات والحرف والطبخ التقليدي.

نستنتج من خلال ما ذكر أنّ هناك علاقة وطيدة بين التراث اللامادي والسياحة المستدامة، تكمن أهميتها في أن استغلال مصادر التراث اللامادي لغرض السياحة بطريقة واعية توفر الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية وفي نفس الوقت تحافظ عليها وتضمن نقلها للأجيال القادمة للاستفادة منها.

المطلب الرابع: أقسام التراث اللامادي.

للتراث اللامادي أقسام يمكن ذكرها على النحو التالي¹⁹:

– **الموروث الفكري:** هو ما خلفه الكتّاب والمفكرين والعلماء في شتى مجالات العلوم منها الدينية والأدبية والطبيعية إضافة إلى الفنون الأدبية والخطية التي أبدعها في زمن ما مخلفين منها موروثا فكريا لمن يليهم من الأجيال؛

¹⁸ عفاف عبد الحفيظ محمد رحمة، "توظيف التراث الشعبي في تنمية السياحة الثقافية المستدامة في السودان"، المجلة الأورو متوسطية لاقتصاديات السياحة والفندقة 04 (2022): 75، اطلع عليه يوم 21 فيفري 2023 على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/630/3/1/179677>

¹⁹ خليصة خرفي، "مكتبات المطالعة العمومية ودورها في إحياء التراث اللامادي في المجتمع الجزائري: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد قباطي لولاية سيدي بلعباس"، مجلة الحوار المتوسطي 02 (2022): 181،

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/202050>

- الموروث الاجتماعي: هي الممارسات التي يداوم عليها الفرد في المجتمع الخاص به ويخضع لها بطريقة اعتيادية ويمكن حصرها في العادات والتقاليد التي تتمثل فيما يلي:
- الأعياد والمناسبات الاجتماعية والدينية والوطنية (حفلات الزفاف، ختان، المولد النبوي الشريف).
- المعاملات بين أفراد المجتمع (آداب الأكل، العدل وفض المنازعات، طريقة التعامل مع الضيف في استقباله وتوديعه)؛
- الموروث الشفوي: هو ما ينتقل عن طريق التعبيرات اللفظية وعن طريق الذاكرة من جيل إلى آخر كاللهجات والأمثال والأقوال والحكم الشعبية والقصص والأساطير والأحاديث؛
- الموروث الفني: يتمثل في الزخارف وفنون الأداء كالموسيقى والغناء والرقص والمسرح.

المبحث الثالث: آليات صون التراث اللامادي في الجزائر.

يشير الصون إلى مجموعة الإجراءات والتدابير المتخذة سواء من طرف المنظمات أو القوانين التي تسنها الدول التي تساهم في ديمومة واستمرارية التراث اللامادي عن طريق التعليم أو الممارسة أو إجراء أبحاث بشأنه²⁰، وذلك جراء التغيرات المستمرة التي يتعرض لها التراث الثقافي اللامادي بسبب العولمة والتنميط، كل ذلك بات يشكل خطراً على هذا النوع من التراث²¹، لذا قامت الجزائر بوضع قوانين خاصة به تشدد على حمايته والحفاظ عليه. كما سارعت سنة 2004 إلى المصادقة على اتفاقية عام 2003 لحماية التراث الثقافي غير المادي من طرف اليونسكو²² التي تهدف إلى تحقيق التعاون لصون واحترام التراث الثقافي غير المادي للجماعات، كذلك التوعية على الصعيد المحلي والوطني والدولي بأهمية تقديره²³.

المطلب الأول: دور التشريع الجزائري في حماية التراث اللامادي.

خصص المشرع الجزائري في القانون 98-04 المتعلق بحماية التراث الثقافي المؤرخ في 15 يونيو 1998 باباً يعرّف فيه الممتلكات الثقافية غير المادية ووسائل الحفاظ عليها، حيث حصر هذه الوسائل في المعارض والتظاهرات المختلفة وكل أشكال الاتصال وأساليبه ووسائله المتنوعة والمتاحف، وذلك لغرض تحقيق أهداف متمثلة في²⁴:

²⁰ أحمد علي مرسي، صون التراث الثقافي غير المادي أرشيف الحياة والمأثورات الشعبية (مصر: المجلس الأعلى للثقافة، 2013)، 22.

²¹ الموقع الرسمي لليونسكو، "ما هو التراث الثقافي غير المادي"، اطلع عليه يوم 21 مارس 2023، <https://ich.unesco.org/doc/src/01851-AR.pdf>.

²² عزيزة بن جميل، "حماية التراث الشعبي اللامادي"، مجلة حقوق معرفية للعلوم الاجتماعية والإنسانية 01 (2020): 200، اطلع عليه يوم 24 فيفري 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/127327>

²³ مرسي، صون التراث اللامادي، 21.

²⁴ مادة 68 من القانون 98-04 المؤرخ في 15 يونيو 1998، المتعلق بحماية التراث الثقافي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 44 الصادر بتاريخ: 17 يونيو 1998.

- إنشاء مدونات وبنوك تخدم تسجيل وتدوين التراث الثقافي غير المادي؛
- إجراء بحوث من طرف المختصين بشأن هذا الموروث لتعميق المعرفة التاريخية والاجتماعية؛
- الحفاظ على سلامة التقاليد والحرص من تشويهها ونشرها عن طريق المعارض والتظاهرات والمنشورات والمتاحف وكل أشكال الاتصال.

المطلب الثاني: دور الجمعيات في حماية التراث اللامادي.

باستقراء المادة 69 من القانون 98-04 الذي يتعلق بحماية التراث الثقافي نجد أن المشرع الجزائري منح الحق للجمعيات لتخزين وحماية التراث الثقافي²⁵، كذلك أولتها منظمة اليونسكو الاهتمام في المادة 11 من تقريرها لسنة 2013 بشأن اتفاقية عام 2003 تحت مسمى المنظمات غير الحكومية والتي تحت فيه الدول الأطراف في تحديد وتعريف مختلف عناصر التراث الثقافي غير المادي بمشاركة الجماعات والمنظمات غير الحكومية ذات صلة²⁶.

ويمكن للجمعيات التعريف بمختلف عناصر التراث اللامادي عن طريق²⁷:

- تنظيم التظاهرات والمعارض الثقافية التي تعرف بالتراث الثقافي غير المادي؛
- إقامة الملتقيات والندوات؛
- إصدار الكتب ومجلات التراث الثقافي غير المادي؛
- إحياء المناسبات الخاصة بالتراث الثقافي غير المادي؛
- تدريب وتكوين الشباب على الحرف والمؤسسات التقليدية.

²⁵ نفس المرجع، المادة 69.

²⁶ اليونسكو، "اتفاقية بشأن حماية التراث الثقافي غير المادي"، المادة 11.

²⁷ حنان حيلة، "التراث الثقافي اللامادي ودور الجمعيات في حمايته على ضوء القانون 98-04"، مجلة دفاتر السياسة

والقانون العدد الخاص (2018): 331، اطلع عليه يوم 17 مارس 2023 على الرابط:

<https://search-emarefa-net.snd11.arn.dz/ar/viewer/BIM-837204>

المطلب الثالث: دور منظمة اليونسكو في حماية التراث اللامادي.

الفرع الأول: تعريف منظمة اليونسكو.

تُعرّف منظمة اليونسكو بأنها وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة، واسمها هو اختصار لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، تأسست سنة 1945 واتخذت باريس مقراً لها، تكمن مهمتها الأساسية بالحفاظ على السلام والتعاون الدوليين لجميع دول الأعضاء من خلال فهم وتبادل ثقافة وتراث هذه الدول²⁸.

الفرع الثاني: التراث الثقافي غير المادي الجزائري المصنف ضمن القائمة التمثيلية للتراث الثقافي غير المادي لليونسكو.

نظراً لكون الجزائر من الدول الأعضاء في اتفاقه عام 2003 لحماية التراث الثقافي غير المادي لمنظمة اليونسكو وامتلاكها رصيداً ثرياً من هذا النوع من التراث، أدرجت بعضاً منه ضمن القائمة التمثيلية للتراث الثقافي غير المادي والمتمثلة في:

– أهاليل القورارة: وهو تراث شعري غنائي ينتشر في منطقة قورارة (منطقة تيميمون ولاية أدرار وما جاورها) وهو موروث غنائي صحراوي يغنى ليلاً لذلك سمي بالإهليل، يتناول سير الصحابة والصالحين مما جعله غناءً صوفياً، نال حظه من التسجيل في قائمة اليونسكو للتراث الثقافي غير المادي سنة 2008²⁹؛

– العادات والمهارات الحرفية المرتبطة بتقاليد زي الزفاف التلمساني: يسمى أيضاً "الشدة التلمسانية"، وهو لباس تلبسه العروس التلمسانية في زفافها، مصنوع من قماش فاخر ولامع مطرز بالخيط الذهبي ومرصع بالجواهر، فوّه معطف له نفس المواصفات

²⁸ هالة أبو يوسف، "بحث عن منظمة اليونسكو"، اطّلع عليه يوم 27 مارس 2023،

https://mawdoo3.com/%D8%A8%D8%AD%D8%AB%D8%B9%D9%86%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%8A%D9%88%D9%86%D8%B3%D9%83%D9%88#cite_note-c992e39c_9219_44b4_96f6_82605d834f2c-2

²⁹ حميدة، "عناصر التراث الثقافي اللامادي"، 105.

وطويل نوعا ما، يوضع على خصر المرأة منديل يدعى "المتقلة" ويغطي منطقة الصدر "ققطان" قصير معمول بالفتلة ومرصع بالجواهر بالإضافة إلى تاج ومجموعة من المجوهرات الذهبية. تم تصنيفه من طرف منظمة اليونسكو سنة 2012³⁰؛

– **موسيقى الإمزاد**: ينتشر هذا النوع من الموسيقى عند قبائل الطوارق في الجزائر ومالي والنيجر، تعزف فيه النساء على آلة "الإمزاد" الموضوع على ركبتها بواسطة قوس وهي آلة وترية تشبه الكمان أحادية الوتر مصنوع من ذيل الحصان، يصطحب هذه الموسيقى أغاني وأشعار تصف الحروب وحياة الطوارق. أُدرجت ضمن قائمة التراث غير المادي المسجل لدى منظمة اليونسكو سنة 2013³¹؛

– **الزيارة السنوية لضريح سيدي عبد القادر بن محمد (سيدي الشيخ)**: تم تصنيفها ضمن قائمة التراث الثقافي اللامادي المسجل لدى منظمة اليونسكو سنة 2013، تُعتبر من العادات الصوفية المتعلقة بالزاوية الشيخية، وهي احتفالية سنوية إحياءً لروح الولي الصالح "سيدي الشيخ" مؤسس الطريقة الشيخية. تسعى هذه الإحتفالية إلى الحفاظ على الفولكلور وتعزيز القيم المجتمعية والدينية³²؛

– **الطقوس والاحتفالات الخاصة بعيد السببية**: يحتفل سكان مدينة جانت كل عاشوراء بعيد السببية احتفالاً تاريخياً إحياءً لمعاهدة سلام بين قبيلتين من طوارق الطاسيلي جرت بينهما حرب طاحنة امتدت وقائعها لتاريخ طويل، ويتميز الاحتفال بمواجهات ودية ورقصات تمثيلية تجسد وقائع الحرب التي أنهاها السلم بتدخل الحكماء من الشيوخ. تم تسجيلها ضمن قائمة اليونسكو للتراث الثقافي غير المادي سنة 2014³³؛

³⁰ خديجة بلمير، " دور التراث اللامادي في الحفاظ على الهوية أهليل نموذجاً" (رسالة ماجستير، جامعة أدرار، 2017)، ص 59 60.

³¹ WASSILA IGUERGAZIZ et YAMINA Boulifa, "Le patrimoine immatériel algérien classé par l'UNESCO," INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY STUDIES 02 (2022) : 49, consulté le 2 mars 2023 in : https://ijmsrjournals.ekb.org/article_271574_01a1f4a79b1937838f619da93de1c4cc.pdf.

³² خرفي، "مكتبات المطالعة العمومية ودورها في إحياء التراث اللامادي"، 183.

³³ بلمير، " دور التراث اللامادي، ص ص 62 63.

- **السبوع:** كل سنة تقوم المجتمعات الزناتية في الجنوب الغربي للصحراء الجزائرية برحلة زيارة إلى أضرحة الأولياء الصالحين بمناسبة المولد النبوي تدوم لأسبوع. ترافق هذه الرحلة ممارسات ثقافية واجتماعية، تنتهي بالتجمع في ساحة خارج زاوية "سيدي الحاج بلقاسم" بقورارة. تعبر هذه الممارسات على التاريخ والروابط المشتركة للمجتمعات الزناتية، تم تسجيلها في اليونسكو سنة 2015³⁴؛
- **الفقارة:** نظام ريّ تقليدي ساهم منذ قرون في إنشاء الواحات والقصور في تيميمون. يساعد هذا النظام في تسهيل عملية الريّ والحفاظ على المياه حيث يتم نقلها عبر قنوات تدعى "الفقاير" معتمدة على المنحدرات لتشكيل قوة التدفق للمياه، تم إدراجها ضمن قائمة اليونسكو للتراث الثقافي غير المادي سنة 2018³⁵؛
- **الكسكس:** تابع لكل من الدول التالية: الجزائر، المغرب، تونس وموريتانيا، سُجل ضمن قائمة اليونسكو للتراث الثقافي غير المادي سنة 2020. وهو طبق يميز حياة هذه الشعوب بتواجده في كل مناسبة اجتماعية أو دينية، تختلف طريقة تحضيره من منطقة إلى أخرى مما يجعله مرآة للمجتمعات التي تطهوه³⁶؛
- **الراي:** هو نمط غنائي شعبي جزائري وطريقة لنقل الواقع الاجتماعي بكل واقعية وحرية، يتناول الراي مواضيع مثل الحب والحرية واليأس والضغط الاجتماعية، كان يمارس في الأصل في المناطق الريفية من قبل كبار السن الذين غنوا النصوص الشعرية باللغة العربية العامية، مصحوبة بآلات موسيقية تقليدية، مع مرور الزمن أصبح الراي يغنى على المستوى الوطني في وحفلات الزفاف، لتصبح رسالته عالمية بفضل فنانيين

³⁴ Le site officiel de l'Unesco, "Le sbuâ, pèlerinage annuel à la zawiya Sidi El Hadj Belkacem, Gourara," consulté le 27 mars 2023, <https://ich.unesco.org/fr/RL/le-sbu-plerinage-annuel-la-zawiya-sidi-el-hadj-belkacem-gourara-00667> .

³⁵ لحسن حرمة، "بالصور .. الفقارة اسلوب سقي ونظام حياة اجتماعية"، اطلع عليه بتاريخ 27 مارس 2023، <https://radioalgerie.dz/news/ar/reportage/77619.html>.

³⁶ الموقع الرسمي لليونسكو، "تقاليد الكسكس"، اطلع عليه بتاريخ 27 مارس 2023، <https://www.unesco.org/ar/articles/tqalyd-alksks> .

مثل الشاب خالد والشاب ومامي نظرا للعروض الذي قدموها في مختلف بقاع العالم، هذا النمط من الغناء يعتبر اليوم وسيلة لتعبير الشباب عن أحاسيسهم³⁷.

المطلب الرابع: دور المؤسسات السياحية في حماية التراث اللامادي:

الفرع الأول: تعريف المؤسسات السياحية.

تُعرّف المؤسسات السياحية بأنها تلك الهياكل المعدة لاستقبال السياح وتقديم الخدمات لهم (إيواء، إعاشة، نقل) والتي تسمح بتعريفهم على ثقافات وعادات وتقاليد الشعوب المختلفة³⁸.

الفرع الثاني: المؤسسات السياحية المساهمة في حماية التراث اللامادي.

نجد ضمن المؤسسات السياحية التي تساهم في حماية التراث اللامادي كما يلي:

- **الوكالات السياحية:** ويبرز دورها في حماية التراث اللامادي من خلال تنظيم الرحلات الداخلية رفقة مرشدين إلى مختلف المناطق داخل الوطن وفي مختلف المناسبات بهدف التعريف بمختلف العادات والتقاليد والتي بدورها تساهم في تنمية الحرف التقليدية واليدوية والنشاطات المحلية³⁹؛
- **المؤسسات الفندقية:** تُعتبر المؤسسات الفندقية الوجهة الأولى للسياح نظرا لما تقدمه من خدمات إيواء وإطعام وغيرها من الخدمات، كما تُعتبر من أهم الوسائل التي تُعرّف

³⁷ Le site officiel de l'Unesco, "Le rai, chant populaire d'Algérie," consulté le 27 mars 2023, <https://ich.unesco.org/fr/RL/le-ra-chant-populaire-d-algrie-01894>.

³⁸ سناء مرغاد وآخرون، " دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في الجزائر دراسة حالة الديوان الوطني للسياحة،" مجلة العلوم الإنسانية 48 (2017): 325، اطلع عليه يوم 25 مارس 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/88424>.

³⁹ الصادق معقافي، " دور الوكالات السياحية في الترويج للسياحة الداخلية في الجزائر،" مجلة دراسات إنسانية واجتماعية 03 (2020): 368، <https://search-emarefa-net.sndll.arn.dz/ar/viewer/BIM-1022449>.

بثقافات الشعوب⁴⁰ عن طريق إقامة الحفلات والرقص الشعبي والفلكلور وتقديم الأطعمة التقليدية، لذا أولى المشرع الجزائري اهتماما كبيرا بحماية التراث اللامادي وذلك عن طريق تخصيص أماكن بارزة للنزلاء تُعرض فيها جميع الصناعات التقليدية⁴¹؛

– **المطاعم السياحية:** وهي المطاعم المجهزة لاستقبال السياح وتقديم الراحة والوجبات على اختلاف أنواعها لهم والمرفقة بتنشيط أو دونه⁴².

ونظرا لأهمية هذا النوع من المؤسسات السياحية في إبراز التراث الثقافي غير المادي نجد في الملحق الخاص بمعايير تصنيف المطاعم السياحية في المرسوم التنفيذي 151-19 أنه أوجب على المطاعم السياحية ذات التصنيف العالي على تقديم لائحة كبرى للطبخ إضافة إلى أطباق تقليدية كمعيار أساسي في خدمة الإطعام، كذلك ديكور هذه المطاعم أن يكون ذو طابع تقليدي يعكس الهوية مثل تقديم الأطعمة في أواني تقليدية⁴³.

⁴⁰ مرغاد وآخرون، " دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في الجزائر"، 329.

⁴¹ المادة 66 من القانون 99-01 المؤرخ في 6 يناير سنة 1999، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02 الصادر بتاريخ: 10 يناير 1999.

⁴² المادة 2 من المرسوم التنفيذي 151-19 المؤرخ في 29 أبريل 2019، يتضمن تعريف نشاط الإطعام وتنظيمه،

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 31 الصادر بتاريخ: 12 مايو 2019.

⁴³ الملحق الخاص بمعايير تصنيف المطاعم السياحية، المرسوم التنفيذي 151-19، ص ص 23 24.

الفصل الثاني: المؤسسات الفندقية وخدماتها.

تُعتبر المؤسسات الفندقية بأنواعها ركيزة أساسية لنجاح صناعة السياحة وازدهارها والنهوض بهذا القطاع، لما لها من أهمية في تنشيط الحركة الاقتصادية والمحافظة على البيئة، ودورها في التعريف بالتنوع الثقافي وعادات وتقاليد البلد المضيف عن طريق تقديمها لخدمات ترافق نشاطها الأساسي المتمثل في إيواء الضيوف كخدمة الإطعام التي تقدّم بما يتوافق مع رغباتهم وتحقيق رضاهم.

المبحث الأول: مفهوم المؤسسات الفندقية.

تُعد المؤسسات الفندقية من أهم المقومات التي تنهض بالقطاع السياحي وتساهم في ازدهاره لما تملكه من أهمية اقتصادية واجتماعية وبيئية، وهي بمثابة أهداف لها يسهر على تحقيقها هيكل تنظيمي متناسق لكل قسم منه مهام تكتمل بمهام القسم الآخر لخدمة السياح وتوفير حاجياتهم.

المطلب الأول: تعريف المؤسسة الفندقية.

عرّف نائل موسى محمود السرحان المؤسسة الفندقية بأنها:

"بناء يختلف من فندق لآخر، يقدم فيه خدمة المبيت الأساسية، ومجموع من الخدمات منها (الطعام والشراب، أماكن التسلية، النادي الصحي... الخ) مقابل سعر محدد لكل خدمة"⁴⁴.

كما عرّفها أيضا على أنها:

"المكان الذي يلجأ اليه المسافرون، من أجل الراحة من عناء السفر، أو للمتعة والتسلية، لفترة محددة مقابل سعر محدد"⁴⁵.

أما المشرع الجزائري فقد عرّف الفنادق على أنها المؤسسات التي لها طابع تجاري تستقبل زبائن سواء كانوا مارين أو مقيمين دون إتخاذها سكنا دائما، هذه المؤسسات تُقدم خدمات الإقامة مع خدمات أخرى مرتبطة بها⁴⁶.

⁴⁴ نائل موسى محمود سرحان، مبادئ إدارة الفنادق (عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع)، 33.

⁴⁵ نفس المرجع.

⁴⁶ المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 19-158 مؤرخ في 30 أبريل 2019، يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 33 الصادر بتاريخ: 19 ماي 2019.

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات الفندقية.

يمكن تقسيم أنواع الفنادق وفق عدة معايير نذكر منها:

1. من حيث الملكية:

- فنادق القطاع الخاص: تكون مملوكة لشخص واحد أو لعائلة؛
- السلاسل الفندقية: وهي شركة واحدة تدير عدد كبير من الفنادق مثل شيراتون وهيلتون وماريوت؛
- فنادق القطاع المختلط: هي الفنادق التي تكون لها ملكية مشتركة بين الدولة والقطاع الخاص أو بين الدولة والشركات الأجنبية؛
- الفنادق الحكومية: وتكون هذه الفنادق مملوكة ملكية كاملة للدولة⁴⁷.

2. حسب الموقع:

- فنادق المدن: يتواجد هذا النوع داخل المدن وتكون عادة أسعارها مرتفعة وأحجامها متفاوتة؛
- فنادق الضواحي: نظرا لارتفاع أسعار الأراضي تلجأ بعض الشركات إلى إقامة هذا النوع بضواحي المدن⁴⁸؛
- فنادق المطارات: هي فنادق أنشئت خصيصا لخدمة مسافري خطوط الطيران الذين يضطرون لسبب ما للتوقف عن مواصلة رحلتهم والاستراحة في هذا النوع من الفنادق.
- فنادق العبور (الموتيلات): يتواجد هذا النوع من الفنادق في الطرق السريعة، لذا يتخذ مسافرو الطرق الطويلة للاستراحة، كما تُخصص فنادق العبور أماكن لوقوف السيارات.

⁴⁷ محمد الصيرفي، إدارة الفنادق (مصر: مؤسسة حورس الدولية للنشر، 2000)، 38.

⁴⁸ خالد خرفي، "الصناعة الفندقية ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية دراسة حالة في فندق الأوراسي" (رسالة

ماجستير، جامعة الجزائر، 2007)، 55.

– فنادق السواحل: وهي الفنادق المطلة على البحر وتكون عادة ذات خدمة ممتازة وراقية⁴⁹؛

– المنتجعات: يقع هذا النوع في الأماكن الساحلية أو الجبلية أو في المناطق ذات الينابيع الحموية، من خصائصها أنها أماكن للترفيه والاستجمام والعلاج⁵⁰.

3. من حيث نوعية الخدمات:

– الفنادق التجارية: يستهدف هذا النوع رجال الأعمال وسياح المؤتمرات كما تقدّم مستوى راقي من الخدمات وتكون على مستوى المدن الكبرى التجارية؛

– فنادق الإقامة الدائمة: أنشئت بغرض إيواء العاملين في المناطق الصناعية وتقدم خدمات خاصة بهم، ويمكن أن تكون دورا للمسنين؛

– فنادق المؤتمرات: يركز هذا النوع من الفنادق على خدمة المؤتمرات والاجتماعات العلمية والمهنية والفنية ويوفر معدات وتسهيلات كالترجمة الفورية؛

– الفندق المفروش: ينحصر نشاطه في تقديم خدمة الإيواء مع الإفطار وخدمات النظافة؛

– بيوت الشباب: تمتاز بيوت الشباب بسعرها الرمزي وهي مخصصة للشباب، حيث توفر الحد الأدنى من الراحة وهدفها غير ربحي؛

– الفنادق العلاجية: يكون هذا النوع من الفنادق بجوار مصدر طبي كالينابيع الحموية، وتكون مجهزة بمعدات وتجهيزات طبية تجعل منه مركزا علاجيا⁵¹.

4. حسب عدد النجوم:

– فنادق خمسة نجوم: هي فنادق راقية تكون أسعارها مرتفعة نظرا لخدماتها المتكاملة التي تقدمها؛

⁴⁹ الصيرفي، إدارة الفنادق، ص ص 39 41.

⁵⁰ خرفي، "الصناعة الفندقية"، 56.

⁵¹ الصيرفي، إدارة الفنادق، ص ص 42 43.

- فنادق أربعة نجوم: تقدم هذه الفنادق خدمات متكاملة ولكن بمستوى أقل من فنادق ذات خمسة نجوم؛
- فنادق ثلاثة نجوم: يكون مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الفنادق محدودا مقارنة مع الفنادق السابقة؛
- فنادق ذات نجمتين: هي فنادق صغيرة تحتوي على أثاث ذو مستوى منخفض وحمامات مشتركة؛
- فنادق ذات نجمة واحدة: هي فنادق ذات خدمات متواضعة، تحتوي على عدد قليل من الغرف وبأسعار منخفضة⁵².

5. حسب الحجم:

تنقسم الفنادق حسب حجمها إلى⁵³:

- فنادق صغيرة: وهي الفنادق التي تحتوي على أقل من 100 غرفة؛
- فنادق متوسطة: يتراوح عدد غرف هذه الفنادق من 100 إلى 200 غرفة؛
- فنادق كبيرة: تحتوي الفنادق الكبيرة على أكثر من 200 غرفة.

المطلب الثالث: أهمية المؤسسات الفندقية.

تُعد المؤسسات الفندقية ركيزة أساسية في العديد من المجالات ولا تقتصر فقط على القطاع السياحي، فهي ذات أهمية للعديد من المجالات منها الاقتصادي والبيئي والاجتماعي والثقافي كما يلي⁵⁴:

⁵² فؤاد حاج عبد القادر، "أهمية المزيج التسويقي في ترقية الخدمات السياحية" (رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2010)، 146.

⁵³ سمير خليل شمطو، الإدارة الفندقية بين النظرية والتطبيق (العراق: مركز كربلاء للدراسات والبحوث، 2014)، 84.

⁵⁴ نفس المرجع، ص ص 73 76.

- **الأهمية الاقتصادية:** تكمن أهمية الفنادق في تنشيط الحركة الاقتصادية وزيادة مداخيلها، إضافة إلى إسهامها في جلب العملات الأجنبية التي تدعم ميزان المدفوعات وخلق فرص عمل مباشرة وغير مباشرة؛
- **الأهمية البيئية:** إن نظافة البيئة تعد شرطاً من شروط تحقيق رضا الزبون السائح، لذلك تسعى المؤسسات الفندقية للاهتمام بالبيئة عن طريق التشجير وإعادة التدوير وتقليل ضرر التأثير الحراري على البيئة؛
- **الأهمية الاجتماعية:** تتمثل أهمية المؤسسات الفندقية الاجتماعية في خلق روابط بين العملاء في الفندق أو بين العميل ومقدم الخدمة، تمكن مثل هذه الروابط من الإطلاع على التنوع الثقافي وعادات وتقاليد الشعوب من مختلف الجنسيات؛
- **الأهمية الثقافية:** وذلك عن طريق التعريف بتراث المنطقة التي تتواجد بها المؤسسة الفندقية من خلال السلع التذكارية والتبادل المعرفي بين سكان المنطقة والضيوف، وهذا ما يزيد الوعي لدى المجتمع للاهتمام بالقطاع الفندقي خاصة والقطاع السياحي خاصة.

المطلب الرابع: أقسام المؤسسات الفندقية.

ينقسم الفندق إلى عدة أقسام يمكن حصرها في مجموعتين تتدرج تحت قسمين رئيسيين هما⁵⁵:

1) الأقسام التشغيلية: وهي الأقسام الرئيسية التي يحصل بها الفندق على إيراداته نظراً

لاحتكاكها المباشر مع العملاء، وتنقسم بدورها إلى قسمين:

أ. **قسم المكاتب الأمامية:** سمي بهذا الاسم باعتبار ه واجهة الفندق وهو القسم المسؤول

على التعاملات مع الزبون منذ وصوله إلى غاية مغادرته، ويتفرع عنه الأقسام التالية:

⁵⁵ مصطفى يوسف، إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق (عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2016)، ص ص

- قسم الاستقبال والحجز والاستعلامات؛
 - قسم الإشراف الداخلي وخدمة الغرف؛
 - قسم الغسيل والكي.
- ب. قسم الأطعمة والمشروبات:

مهمة هذا القسم هو توفير خدمة الإطعام للنزلاء وهو من الأقسام المهمة في كل مؤسسة فندقية، ويشمل هذا القسم ما يلي:

- المطعم: وهو مكان تقديم الأطعمة والمشروبات؛
- المطبخ: وهو المسؤول عن الطهي الأطعمة المقدمة؛
- البار: وهو جناح يقوم بتقديم المشروبات بأنواعها؛
- الإشراف: وهو المسؤول على شكل وطريقة تقديم الخدمة في قسم الأطعمة والمشروبات.

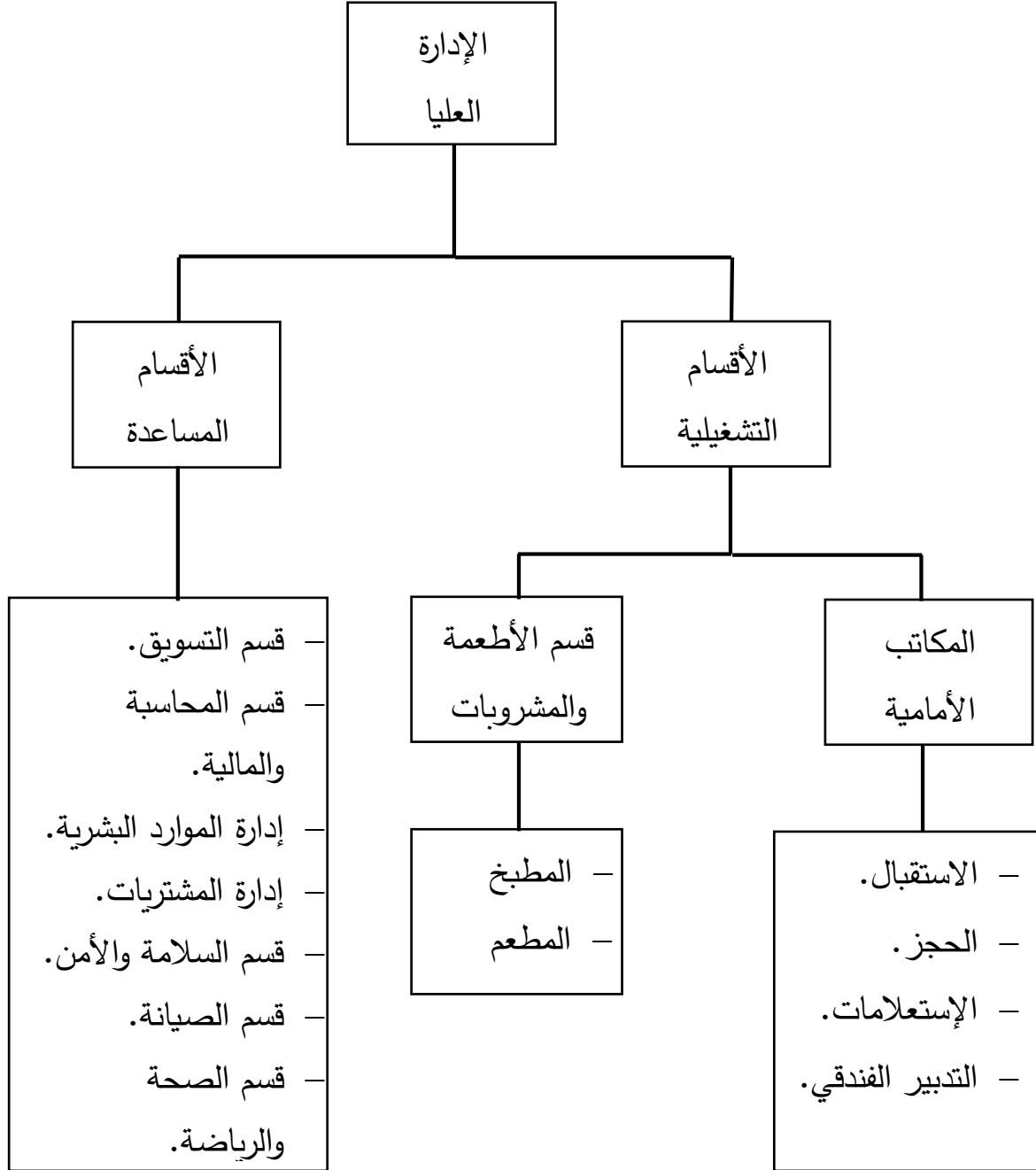
2. الأقسام المساعدة:

الأقسام المساعدة أو يمكن أن يطلق عليها اسم المكاتب الخلفية وسميت بهذا الاسم كونها غير منتجة وليست على اتصال مباشر بالنزلاء، وهذا لا ينفي ضرورة وجودها بالمؤسسات الفندقية لاهتمامها البالغ بالوظائف الإدارية والتنظيمية، تشمل الأقسام المساعدة أقسام تتمثل في:

- قسم التسويق وإدارة المبيعات والعلاقات العامة.
- قسم المحاسبة والمالية؛
- قسم إدارة المشتريات والمخازن؛
- قسم إدارة الموارد البشرية؛
- قسم السلامة والأمن؛
- قسم الصيانة؛

- قسم الصحة والرياضة.

شكل رقم 01: أقسام المؤسسات الفندقية.



المصدر: من إعداد الطلبة.

المبحث الثاني: الخدمة الفندقية.

أصبحت المؤسسات الفندقية تقدم مجموعة كبيرة من الخدمات لعملائها مقارنة بوقت مضى كانت تقتصر فيه خدمة المؤسسات الفندقية على الإيواء بنسبة كبيرة، وذلك راجع إلى كثرة المؤسسات الفندقية في وقتنا الحالي مما خلق التنافسية بينها، فأصبحت كل منها حريصة ومجتهدة لتقديم خدماتها بجودة تضمن تحقيق رغبات عملائها لكسب ولأنهم.

المطلب الأول: تعريف الخدمة الفندقية.

تعرف الخدمة الفندقية على أنها:

" كافة الجهود والأنشطة المنظمة، والتي يتم تأديتها بتفاهم من قبل كافة مقدمي الخدمة الفندقية سواء بعناصرها او بأجزائها المختلفة، والتي تهدف إلى إشباع أذواق المستهلكين أو الراغبين في الخدمات الفندقية بشتى صورها"⁵⁶.

كما تعرف أيضا بأنها:

" ذلك النشاط الذي يرتبط بإقامة وإيواء وإعاشة النزلاء بصرف النظر عن وسيلة هذه الإقامة أو الإعاشة، بهدف إشباع رغباتهم وتحقيق رضاهم باعتبار ذلك أفضل طريقة لضمان استمرارية نشاطات القطاع وتنمية عائداته"⁵⁷.

من خلال هذا التعاريف يمكن الخروج بأن الخدمة الفندقية هي مجموعة من الأنشطة غير المادية التي تقدمها المؤسسات الفندقية بطريقة متناسقة أو منفصلة بهدف إشباع حاجات ورغبات الضيوف من خلال توفير بيئة ملائمة كحسن الاستقبال والاستجابة السريعة لهم.

⁵⁶ محمد إبراهيم عبيدات، التسويق السياحي (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2000)، 18.

⁵⁷ أحسن العايب، "دور الترويج في تسويق الخدمات الفندقية دراسة حالة فندق سيبوس الدولي" (رسالة ماجستير،

جامعة سكيكة، 2009)، ص 5.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة الفندقية.

- للخدمة الفندقية مجموعة من الخصائص نذكرها فيما يلي:
- ليست ملموسة أي أنها ليست مادية لا يمكن الشعور بها أو تقييمها قبل شرائها، فليجأ مقدمو الخدمة إلى تقديم أدلة مادية عن خدمتهم مثل الهدايا الرمزية واللباقة في الكلام والابتسامة؛
 - لا تنتقل ملكية الخدمة إلى الزبون عند الإنفاق عليها⁵⁸؛
 - هنالك ترابط بين الخدمة الفندقية ومقدمها والمنتفع منها في الزمان والمكان المحددين، مما يضمن تقديم الخدمة للعميل بالطريقة التي يريدها؛
 - الخدمة الفندقية تتصف بالفئائية أي لا يمكن تخزينها لاستغلالها لاحقاً، فإن لم تباع غرفة لنزول ما في تلك الليلة تُعتبر غرفة مفقودة⁵⁹؛
 - تتأثر الخدمة الفندقية بالموسمية أي التذبذب وعدم الاستقرار، حيث يتأرجح الطلب عليها بين موسمي الطلب العالي والطلب المنخفض؛
 - لا يمكن نقل الخدمة الفندقية إلى العميل بل يستوجب على العميل التنقل إلى الخدمة⁶⁰.

⁵⁸ ليلي بوحديد وإلهام يحيوي، "تقييم جودة الخدمات الفندقية ومستوى رضا الزبائن عنها: دراسة حالة"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية 04 (2016): 229، اطلع عليه يوم 02 أبريل 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/20945>

⁵⁹ إبراهيم محمد إبراهيم الغنيمات، "أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن" (رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط عمان، 2015)، 19.

⁶⁰ مباركة موساوي وسهير بهاء الدين مليكي، "الخدمات السياحية والفندقية وتأثيرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مجموعة من الفنادق لولاية مستغانم"، مجلة المالية والأسواق 04 (2016): 81، اطلع عليه يوم 03 أبريل 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/26272>

المطلب الثالث: أنواع الخدمة الفندقية.

إن الخدمات الفندقية متعددة ومتنوعة يمكن تقسيمها كما يلي⁶¹:

1. الخدمات الجوهرية: تتمثل في:

- خدمة الإيواء: وهي التي توفر أماكن المبيت المجهزة للضيوف وتُعتبر لب الخدمات الفندقية وأساسها حيث ينفق الضيف على هذه الخدمة 45% من ميزانيته السياحية؛
- خدمة الإطعام والشراب: وتتضمن إنتاج وتقديم الأغذية والمشروبات للضيوف سواء كانوا مقيمين بالفندق أو غير مقيمين، وتشكل 29% من انفاقات الضيف؛
- خدمة الاستقبال: وهي نقطة انطلاق العلاقة بين الضيف والفندق والتي عن طريقها يتمكن الضيف من معرفة جميع المعلومات الخاصة بالخدمات والأنشطة بالفندق⁶².

2. الخدمات المساعدة: وهي خدمات إضافية ومكملة تتمثل في⁶³:

- خدمة تأجير السيارات؛
- الخدمات المصرفية؛
- خدمات الغسيل والكوي؛
- خدمات المسبح؛
- خدمات النادي الصحي؛
- خدمات المؤتمرات والحفلات؛
- خدمات القاعات الرياضية؛
- خدمات أخرى.

⁶¹ شمطو، الإدارة الفندقية، ص 133.

⁶² أحمد فوزي ملوخية، إقتصاديات الفنادق (مصر: مركز الإسكندرية للكتاب، 2009)، ص 122.

⁶³ شمطو، الإدارة الفندقية، ص 134

المطلب الرابع: جودة الخدمة الفندقية.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة الفندقية.

تعرف جودة الخدمات الفندقية بأنها:

"مجموعة من الصفات والخصائص والمنافع القيمة التي تتمتع بها الخدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية مطالب الزبائن الحالية والمستقبلية وبسعر مناسب لتحقيق رضاهم وإسعادهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس مسبقة لتقييم الخدمة وتحقيق صفة التميز فيها"⁶⁴.

تعرف الجودة في الخدمة أيضا بأنها تفوق المؤسسة في تأديتها لخدماتها على توقعات الزبون⁶⁵.

كما تفرض الطبيعة التنافسية للمؤسسات الفندقية الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها باعتبارها عنصر أساسي لنجاح الفندق وإرضاء العملاء⁶⁶.

الفرع الثاني: أبعاد الجودة في الخدمة الفندقية.

تتمثل أبعاد جودة الخدمات الفندقية فيما يلي:

– الدليل المادي Physical Evidence: وهي العناصر الملموسة في مكان تقديم الخدمة

مثل: الديكور والإضاءة والنظافة والمعدات والتجهيزات التقنية الحديثة التي تسهل

عملية التواصل مع العملاء إضافة إلى هندام مقدمي الخدمة.

⁶⁴ بوحديد ويحياوي، "تقييم جودة الخدمات الفندقية"، 230.

⁶⁵ ليلي لفته علي ولفاء مطر عاتي، "قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين والزبائن في فندق مناوي باشا في محافظة البصرة"، العلوم الاقتصادية 41 (2016) 228، اطلع عليه يوم 04

أفريل 2023 على الرابط: <https://iasj.net/iasj/download/a73d8feadd82b6a3>

⁶⁶ نورة أيت طالب، "تأثير جودة الخدمات الفندقية على رضا الزبون"، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية

02 (2019) 72، اطلع عليه يوم 05 أفريل 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/126209>

- الاعتمادية (الضمانات) Reliability: قدرة المؤسسات الفندقية على الوفاء بوعودها مع تقديم خدماتها بدرجة عالية من الدقة بما يتناسب مع توقعات العملاء ورغباتهم مثل الالتزام بالوقت في تقديم الخدمة.
- الاستجابة Responsiveness: تشمل الاستعداد لمقدمي الخدمات لتقديم خدماتهم للعملاء والإجابة على جميع استفساراتهم والمبادرة لمساعدتهم في حال مواجهتهم لمشكلة ما⁶⁷.
- الأمان (المصداقية) Assurance: قدرة المؤسسة الفندقية على تأمين العملاء من أي تهديدات أو أي أخطار داخل بيئة تقديم الخدمة⁶⁸.
- التعاطف Empathy: تتمثل في تفهم مقدمي الخدمة لحاجات العملاء ورغباتهم وتلبيتها بطريقة إنسانية ترضي جميع العملاء دون تمييز⁶⁹.

⁶⁷ ممدوح عبد اللطيف المواهرة، "أثر أبعاد جودة الخدمات الفندقية المدركة على ولاء العملاء في فنادق فئة الخمس نجوم بالأردن" (رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، 2016)، ص 24.

⁶⁸ رشيد حمدوني وآخرون، "جودة الخدمات الفندقية وتحدي التغيير التنظيمي: مقارنة باستخدام SEM-PLS لعينة من فنادق مدينة مغنية"، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا 26 (2021): 419، اطلع عليه يوم 01 ماي 2023 على

الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/158300>

⁶⁹ المواهرة، "أثر أبعاد جودة الخدمات الفندقية المدركة على ولاء العملاء"، ص 25.

جدول رقم 02: أبعاد الجودة في الخدمة الفندقية.

البيان	البعد
<ul style="list-style-type: none"> - جاذبية المظهر الخارجي للمنظمة؛ - التصميم الداخلي للمنظمة؛ - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة؛ - المظهر اللائق لمقدمي الخدمة. 	الدليل المادي Physical Evidence
<ul style="list-style-type: none"> - الوفاء بتقديم الخدمة في الأوقات المحددة؛ - تقديم الخدمة بشكل صحيح؛ - معلومات دقيقة وصحيحة. 	الاعتمادية (الضمانات) Reliability
<ul style="list-style-type: none"> - السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة؛ - الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن؛ - الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى. 	الاستجابة Responsiveness
<ul style="list-style-type: none"> - الشعور بالأمان في التعاملات؛ - توفير جميع معايير السلامة. 	الأمان Assurance
<ul style="list-style-type: none"> - تحلي مقدمي الخدمة باللباقة؛ - فهم ومعرفة حاجات الزبائن؛ - تقدير ظروف الزبون والتعاطف معه؛ - اللطف في التعامل مع جميع الزبائن دون تمييز. 	التعاطف Empathy

المصدر: منال ربوح وعبد الرزاق حميدي، "الخدمة الفندقية في ضل المصطلحات

التسويقية الحديثة: إنتاج الخدمة، جودة الخدمة والإخفاق الخدمي-دراسة حالة فندق

المنارة بولاية سطيف-، " معارف 01 (2019): ص ص 229 230، اطلع عليه يوم 02

ماي 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/102055>

المبحث الثالث: خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية.

إن خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية من أكثر الخدمات حساسية في الفندق، فهي تساهم بدرجة كبيرة في تحقيق رغبات عملائها من خلال تقديم الطعام لهم بأنماط مختلفة وبجودة عالية، ولكون الأطقمة المحلية عنصراً رئيسياً في التراث العالمي غير المادي يمكن للمؤسسات الفندقية التعريف بها وحمايتها من خلال تقديمها عن طريق خدمة الإطعام بما يتماشى مع أصولها من ديكور ولباس وأواني، فتصبح بدورها مميزة وداعمة لسمعة المؤسسة الفندقية.

المطلب الأول: تعريف خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية.

هي الخدمة التي توفر الطعام والشراب لضيوف المؤسسة الفندقية في أماكن مخصصة لذلك (المطعم، الكافتيريا، البار...) وبطريقة معينة أي حسب الطلب (خدمة ذاتية، خدمة الغرف...) وذلك لإشباع رغباتهم وحاجاتهم بهدف تحقيق الربحية⁷⁰.

المطلب الثاني: أنماط تقديم الطعام في المؤسسات الفندقية.

- وهي الطرق التي تقدم بها خدمة الإطعام ونجد منها ما يلي:
- طريقة الخدمة الكلاسيكية: وهي تقديم لائحة طعام يومية محددة في شكل قائمة طعام (MENU) من خلالها يختار الزبون طلبه، وتنتشر هذه الطريقة بكثرة في مطاعم العالم وتلقى القبول والاستحسان لدى السياح لأنها تتوافق مع جميع الرغبات لديهم؛
 - طريقة الخدمة الذاتية: وهي عملية عرض الطعام على طاولات مخصصة ذات واجهات زجاجية يطلق عليه اسم البوفيه (buffet) أين يأخذ الضيف الصحن ويختار

⁷⁰ عبد الكريم حافظ، الإدارة الفندقية والسياحة (الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010)، 109.

ما يرغب به من الطعام خادما نفسه بنفسه، هذه الطريقة في المطاعم والفنادق أصبحت أكثر قبولا وارتيدا⁷¹.

– **طريقة الخدمة الفرنسية:** معروفة أيضا باسم خدمة الأسرة، حيث تقدم الأطباق فارغة للضيف من الجهة اليمنى، ثم يأتي مسؤول الخدمة بعربة مخصصة تحتوي على الطعام ليقوم الضيف بخدمة نفسه ويمكن لمسؤول الخدمة أن يساعده في بعض الأطباق التي تستوجب التقطيع أو خلط بعض الأطعمة، وهذه الطريقة لا تحتاج عدد كبير من العمالة.

– **طريقة الخدمة الإنجليزية:** يقوم مقدم الخدمة بخدمة الضيوف بنفسه وذلك بإحضار طاولة جانبية بها الطعام ويقوم بتجهيز الأطباق لكل ضيف أمامه، وهذه الطريقة تتطلب كفاءة عالية بأنواع الأطباق وطرق تقديمها.

– **طريقة الخدمة الأمريكية:** تُعرف أيضا باسم خدمة الطبق، في هذه الطريقة يتم تجهيز الطبق المطلوب من طرف مقدم الخدمة داخل المطبخ ثم يوضع في صينية مخصصة ليُقدم إلى الضيف سواء في طاولته أو غرفته، هذه الطريقة تراعي الكميات المناسبة لمكونات الطبق ومكان وضعها فيه⁷².

– **طريقة الخدمة الروسية:** يستعمل مسؤول الخدمة في هذه الطريقة الجريدون (guéridon)، وهي عبارة عن عربة مجهزة لإعداد الطعام حيث يعد ويجهز الأطباق أمام أعين الضيوف مرفقا ذلك بمهارات فنية وحركات ملفتة للانتباه مما يزيدهم رضا عن الخدمة.

– **طريقة الخدمة المتخصصة:** هذه الطريقة يمكن أن تؤدي بأي طريقة من الطرق التي سبق ذكرها، لكنها سميت بهذا الاسم لاختصاصها في إعداد وتحضير أطباق خاصة ببلد معين وتقديم مأكولاته الوطنية (المطعم الجزائري، المطعم التركي، المطعم

⁷¹ نفس المرجع، ص ص 94 96.

⁷² سامي عبد القادر سعيد، الإدارة الفندقية (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004)، ص ص 244 248.

الياباني ...) ويكون مسؤول الخدمة من البلد الذي يقدم طعامه مستخدما الوسائل والديكور والأواني التي تتناسب مع ثقافة بلده⁷³.

المطلب الثالث: متطلبات تحقيق الجودة في خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية.

انطلاقا من تعريف الجودة في الخدمة الفندقية وأبعادها نستظهر بعض المتطلبات التي تتحقق من خلالها الجودة في خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية والتي هي كالآتي:

1. **تكوين الأفراد العاملين:** يُعتبر العنصر البشري أساسيا لتحقيق الجودة في خدمة الإطعام، وذلك من خلال كفاءتهم المهنية وطريقة أدائهم للخدمة وحسن استقبالهم ولباقتهم مع الضيوف والاستجابة لشكاويهم⁷⁴ فعلى المسؤولين في المؤسسات الفندقية الحرص الدائم على تطوير هذه الكفاءات والاعتناء بها وتنظيمها⁷⁵؛
2. **النظافة:** تُعتبر من أهم وأبرز العناصر التي تؤثر على سمعة مؤسسات الضيافة لذا يجب الاهتمام بالآتي⁷⁶:
 - أماكن الطهي وتجهيزاتها بأدوات النظافة؛
 - هندام العاملين بالمطعم؛
 - النظافة والصيانة الدورية لمعدات الطبخ وأماكن التخزين.
3. **مستوى الخدمة:** يتكون من عنصرين من الخدمات، منها الخدمات الملموسة وغير الملموسة كما يلي⁷⁷:

⁷³ عبد العزيز عبد الله محمود، إدارة المطاعم السياحية (الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2015) 99.

⁷⁴ فريد كورتل وآمال كحيلة، تسويق الخدمات الفندقية (الأردن: ناشرون وموزعون، 2016) 149.

⁷⁵ La République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère du tourisme et de l'artisanat, Plan Qualité Tourisme Guide de la qualité, 2014, p 23, consulté le 29 mars 2023 :

<https://www.mta.gov.dz/wp-content/uploads/2020/09/GUIDE-FR.pdf>

⁷⁶ عبد الله محمود، إدارة المطاعم السياحية، 72.

⁷⁷ نفس المرجع.

- الخدمات الملموسة: وتتمثل في الأطباق الشهية المعدة والمقدمة للضيوف لتتشكل لديهم درجة عالية من الرضا تجعل منهم أداة تسويقية منعقدة التكاليف تُكسب الفندق سمعة جيدة.

- الخدمات غير الملموسة: وهو كل ما يرافق الوجبة المقدمة للضيف من إضاءة وديكور وطريقة تعامل ولباقة وكل ما يشعره بالارتياح؛

4. التنوع: ويشمل التنوع في الأطباق المقدمة (تقليدية أو عصرية أو أجنبية) والتنوع في طرق تقديم الخدمة (البوفيه، الطريقة الفرنسية أو الروسية أو الأمريكية أو الإنجليزية)⁷⁸.

المطلب الرابع: دور خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في التعريف بالمطبخ الجزائري وصونه.

ظهر في العقود الأخيرة مصطلح سياحة الطعام وهي فرع من فروع السياحة الثقافية، وتُعرّف على أنها:

"السعي وراء الاستمتاع بتجارب الأكل والشرب الفريدة والمميزة في كل منطقة جغرافية أو بلد في العالم سواء محليا أو دوليا. وتأتي فكرة هذه السياحة استنادًا إلى الفكرة التي تنظر للمطبخ على أنه أحد الجوانب الثقافية للأفراد والجماعات، وبوصفه طريقة فعالة وديناميكية لتبادل القصص والاتصال بالتاريخ وتشكيل العلاقات وبناء المجتمعات. فالطعام في نهاية المطاف هو أحد العناصر الرئيسية لثقافة أي دولة وهويتها، إلى جانب تاريخها ورموزها وأساطيرها وحادثها"⁷⁹.

⁷⁸ Ministère du tourisme et de l'artisanat, plan Qualité tourisme Algérie, pp 25 26.

⁷⁹ مهدية بن عيسى، " مقومات سياحة الطعام في الجزائر وسبل الترويج لها، " مجلة الفكر المتوسطي 02 (2022):

750، اطلع عليه يوم 01 ماي 2023 على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/185/11/2/210234>.

فالرصيد الثري الذي تمتلكه الجزائر من الأطباق التقليدية التي لها تاريخ عتيق يرتبط بحضارات سابقة عاشت في هذه الرقعة الجغرافية مخلفة بصمة ثقافية كالحضارة الفينيقية والرومانية والبيزنطية والعثمانية، طورتها المجتمعات التي تلتها ليصبح المطبخ الجزائري تراثا ثقافيا لا ماديا يميز هذا المجتمع عن باقي المجتمعات، مما يمكن من جعله مقوما مهما لنجاح سياحة الطعام في الجزائر وجعلها وجهة سياحية مميزة، وذلك وفقا لدراسات أجرتها المنظمة العالمية للسياحة (OMT)، حيث وجدت أن 80% من السياح يعتبرون أن الأطباق المحلية لمنطقة ما حافزا رئيسيا للجذب السياحي⁸⁰.

وباعتبار المؤسسات الفندقية الوجهة الأولى للسياح، يُتاح لها المجال لاستعراض ما تحوزه الجزائر من أطباق تقليدية وما يتبعها من أواني وديكور خاص بكل منطقة تشتهر فيها هذه الأطباق واعتمادها كمنتج سياحي.

من بين القائمة الطويلة التي تحوزها الجزائر من الأطباق التقليدية نذكر ما يلي:

أ. **الكسكس**: تختلف طريقة تحضير هذا الطبق من منطقة إلى أخرى في الجزائر، يقدم مع اللحم أو الدجاج أو السمك ويزين بالخضراوات كالبطاطس والجزر والقرع واليقطين واللفت وبعض البقوليات كالحمص والبقول. يُطبخ عادة في البيوت الجزائرية يوم الجمعة وفي الأعياد والمناسبات. صُنّف ضمن قائمة اليونسكو للتراث الثقافي غير المادي سنة 2020.

ب. **الشخشوخة**: هي عبارة عن عجينة من الدقيق والماء والملح تطهى على آنية من طين تدعى "الطاجين"، ثم تُقطع باليد إلى قطع صغيرة ويضاف إليها المرق المعد بالدجاج أو اللحم أو كلاهما وتقدم في صحن من الطين وتزين بالخضر كالبطاطس والجزر والقرع والحمص⁸¹.

⁸⁰ Tourisme et Voyage, "Le Gastro-tourisme pour promouvoir les destinations," consulté le 03 mai 2023, <https://tourismetvoyages.dz/le-gastro-tourisme-pour-promouvoir-les-destinations/>.

⁸¹ Unwto, "A Tour of African Gastronomy," p 05, consulté le 01 mai 2023 : <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-06/unwto-argelia.pdf>.

ت. الشربة: هي حساء يقدم عادة في شهر رمضان إضافة إلى أطباق أخرى، يُحضر باللحم والبصل والبهارات والطماطم والكرفس وحبّات الفريك ويسمى شربة فريك، كما قد تضاف لها الشعيرية (الدويذة) وتختلف طريقة تحضير هذا الطبق من منطقة إلى أخرى⁸².

ث. الزفيطي: طبق أساسه نوع من الخبز يدعى "كسرة رخسيس" يوضع في إناء خشبي يدعى "المهراس" ويهرس بواسطة أداة خشبية تدعى "الرزامة"، وتضاف له التوابل والطماطم والفلفل الحار المشويان والثوم والكزبرة والماء والملح وتُخلط المكونات إلى أن تصبح متجانسة ويقدم ساخناً مباشرة، ويؤكل بالملاعق الخشبية⁸³.

ج. الغرايف (البغير): تُحضر عجينة سائلة من دقيق القمح الصلب والماء والملح والخميرة، وتُطبخ في "الطاجين" في شكل دوائر، فتتشكل بها ثقوب وتقدم ساخنة مع الزبدة أو زيت الزيتون والعسل أو السكر. يقدم عادة في الأفراح إكراماً للضيوف (باروك).

ح. الكسرة: وهي خبز تقليدي يعدّ بدقيق القمح الصلب أساساً إضافة إلى الملح والخميرة والماء ليشكل عجينة متماسكة مقارنة مع عججين الغرايف، وتطبخ على الطاجين.

خ. المقروض (المقروط): يُحضر من الدقيق الخشن وعجينة التمر أو ما يسمى الغرس والسمن وماء أزهار البرتقال ويُزين بالقرنفل، عند الانتهاء من تحضيره يُطبخ في الفرن ثم يتم تقديمه مع العسل.

د. البقلاوة: وهي عبارة عن طبقتين من العجينة المورقة تُحشى بخليط من المكسرات المطحونة والسكر والقرنفل، وتُزين بالمكسرات ثم يتم دهنها بالزبدة الذائبة وإدخالها في الفرن، فور إخراجها يضاف لها العسل ولا تقدم ساخنة.

⁸² مهدية بن عيسى، "مقومات سياحة الطعام في الجزائر"، ص 755.

⁸³ Unwto, "A Tour of African Gastronomy," p 5.

ومن جهة أخرى تقديم هذه الأطباق للسياح من طرف المؤسسات الفندقية يساهم بشكل كبير في الحفاظ عليها والتعريف بها وضمان استمراريتها وعدم اندثارها⁸⁴.

⁸⁴ La République Algérienne Démocratique et Populaire, Direction du Tourisme et de L'artisanat Guelma, "Notre Gastronomie," consulté le 01 mai 2023, <https://guelma.mta.gov.dz/fr/notre-gastronomie/> .

**الفصل الثالث: دراسة حول خدمة
الإطعام بالمؤسسات الفندقية في
الجزائر.**

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

من خلال دراستنا الميدانية التي استهدفت فندق الماجستيك بولاية عنابة، حيث حاولنا اسقاط الجانب النظري على التطبيقي من خلال قيامنا بإجراء مقابلة مع مسير فندق الماجستيك بعنابة، حيث قام بالإجابة على أسئلتنا حول مساهمة المؤسسات الفندقية في حماية التراث اللامادي الجزائري وبالخصوص الأطعمة التقليدية من خلال تقديمها في خدمة الإطعام.

وكذلك قمنا بتوزيع وإرسال استمارات استبيان ورقية وإلكترونية باللغتين العربية والفرنسية على جمهور ذو جنسية جزائرية وأجنبية سبق وأن أقام بفنادق جزائرية، تم انتقاؤهم بعناية من خلال آراءهم المقدمة على مستوى صفحات ومواقع الحجز للفنادق الجزائرية لمعرفة مدى تقديم هذه المؤسسات للأطباق التقليدية الجزائرية من خلال خدمة الإطعام بها والجودة التي تقدم بها هذه الخدمة.

المبحث الأول: تحليل بيانات المقابلة بفندق الماجستيك -عنابة-.

أجرينا يوم 09 ماي 2023 مقابلة مع مسير فندق الماجستيك بمكتبه، فأفادنا بإجابته على مجموعة من الأسئلة بخصوص خدمة الإطعام بالفندق ومدى اهتمامه بتقديم الأطباق التقليدية الجزائرية. فقمنا بتحليل إجابته لنستخلص نتائج حول الموضوع.

المطلب الأول: التعريف بفندق الماجستيك عنابة.

هو فندق ذو 3 نجوم تأسس سنة 2006، يقع وسط مدينة عنابة ويبعد عن المطار الدولي رابح بيطاط بعنابة 14 كم، وعن كاتدرائية القديس أوغسطين 4 كم. يتكون الفندق من 10 طوابق ويحتوي على 98 غرفة متعددة الأنواع (أحادية، ثنائية، ثلاثية، أجنحة) مريحة ومجهزة بتجهيزات عصرية.

يقدم الفندق خدمة الإطعام (فطور الصباح، غداء، عشاء) في مطعم يتسع لـ 240 مقعد، كما يقدم خدمة الغرف وخدمة الغسيل والكي ومكتب استقبال مفتوح 24 ساعة وخدمة الاستعلامات والإرشاد، كما يوفر حافلة للتوصيل من وإلى المطار، ويتيح موقف سيارات مجاني.

المطلب الثاني: مقابلة السيد مدير فندق الماجستيك.

كانت إجابات مسير فندق الماجستيك على أسئلتنا كالاتي:

الفرع الأول: بخصوص خدمة الإطعام في فندق الماجستيك.

س1: ما هي أنواع الأطباق التي تقدمونها في مطعم فندقكم؟

ج1: نقدم أطباق كثيرة ومتنوعة بما فيها الأطباق التقليدية.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

- س2: ما هي الأنماط التي تقدم بها خدمة الإطعام (menu, buffet, autres) ؟
- ج2: حاليا نقدم قائمة طعام يومية مخصصة، أو حسب طلب الزبون.
- س3: هل العنصر البشري العامل في المطعم مؤهل للعمل في مجال الضيافة؟ وهل تقومون بتدريبه؟
- ج3: بالتأكيد، نحن ننتقي أفضل الكفاءات في التوظيف ونقوم بتكوينهم بصفة دائمة من قبل موظفين قدماء ومكونين ذوي خبرة في مجال الضيافة.
- س4: هل يستقبل مطعم الفندق الأجانب؟
- ج4: نعم، نستقبل الكثير من الأجانب.
- س5: هل يستقبل المطعم الخاص بالفندق زبائن خارجيين إضافة إلى النزلاء؟
- ج5: نعم، ولكن في حالة وجود أماكن شاغرة فقط، حيث يحتوي المطعم على 240 مقعد.
- س6: هل يجب أن يقوموا بالحجز المسبق في المطعم أم لا؟ وكيف يتم ذلك؟
- ج6: نعم، يجب أن يحجزوا مسبقا عن طريق الاتصال بالهاتف أو الموقع الإلكتروني أو رسائل البريد الإلكتروني أو القدوم إلى مكتب الاستقبال بالفندق.
- س7: هل تعتبرون خدمة الإطعام من بين الأسباب التي تجعل العملاء يختارون فندقا عن غيره؟
- ج7: بالتأكيد، فالإطعام من ضمن الأساسيات التي يحتاجها الزبون خلال إقامته بفندق ما، فرضاه على خدمة الفندق يعتمد بنسبة كبيرة على تلبية حاجياته ورغباته في خدمة الإطعام المقدمة له.

س8: بماذا تتميز خدمة الإطعام التي تقدمونها؟

ج8: ما يميز مطعمنا هو النوعية الجيدة للمواد الغذائية التي تُعد بها الأطباق مما يجعلها ذات جودة، ما يميزنا أيضا هو توفير كل ما يطلبه الزبون من أطباق.

س9: ما هي الجودة في خدمة الإطعام بالنسبة لكم؟

ج9: كما ذكرت في الجواب السابق، الجودة هي اقتناء نوعية جيدة من المواد الغذائية لإعداد الأطباق والحرص على خدمة الزبون بطريقة فورية والاستجابة لطلباته.

س10: ما هي المعايير التي تعتمدونها لتحقيق الجودة في خدمة الإطعام؟

ج10: إضافة إلى ما سبق ذكره، النظافة تعتبر المعيار الأساسي للجودة في خدمة الإطعام سواء في المطبخ وأدوات إعداد الطعام وقاعة تقديم الطعام والأثاث الموجود بها وهندام العاملين بها وطريقة استقبالهم وترحيبهم بالزبائن مما تعطيهم الانطباع الأولي عن جودة الخدمة التي ستقدم لهم.

س11: هل تعتبرون أسعار خدمة الإطعام التي تقدمونها متناسبا مع جودتها ونوعيتها؟

ج11: تُعتبر الأسعار أكثر الأمور حساسية، فنحن ندرسها دراسة دقيقة للحفاظ على التوازن بين مصاريف الخدمة وقدرة الزبون على دفع سعرها. عموما نقدم أسعارا مقبولة جدا مقارنة بجودة الأطباق التي نقدمها.

س12: هل تقومون بسبر آراء العملاء؟

ج12: نعم، نحن نضع تحت تصرف الزبون سجل الشكاوى والاقتراحات لتدوين آرائه وملاحظاته حول الخدمة.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

س13: هل تأخذون بعين الاعتبار الملاحظات والشكاوى التي يوجهونها لكم؟

ج13: بالطبع، نحن على إطلاع دائم عليها وهذا ما يجعلنا دائما نقدم أفضل الخدمات.

س14: هل خدمة الإطعام التي تقدمونها تتوافق مع توقعات عملائكم ورغباتهم؟

ج14: أظن ذلك، نظرا لولاء زبائننا وآرائهم الإيجابية عن خدماتنا.

الفرع الثاني: اهتمام مطعم فندق الماجستيك بالأطباق التقليدية الجزائرية.

س15: هل يقدم المطعم الأطباق والحلويات التقليدية الجزائرية؟

ج15: نعم.

س16: هل الأطباق التقليدية التي تقدمونها متنوعة أم خاصة بالمنطقة فقط؟

ج16: نقدم أطباقا تقليدية جزائرية بصفة عامة كالكسكس، الشخشوخة، الرشته، الشربة بأنواعها، الكسرة، البوراك، الزيتي، الغرايف، المقروض، البقلاوة والكثير من الأطباق الأخرى.

س17: هل تقدمونها بصفة دائمة أم فقط في المناسبات أم تخصصون يوما في الأسبوع؟

ج17: نقدمها بصفة دائمة وحتى إذا طلب زبون ما طبق تقليدي لم يُعد في ذلك اليوم يتم إعداده خصيصا له في الوجبة المقبلة، فبعض الزبائن الأجانب يرغبون تجربة طبق ما فنقوم بإعداده لهم.

س18: هل من يشرف على إعداد الأطباق التقليدية وتقديمها على دراية كافية بهذه الأطباق والطابع الذي تقدم به؟

ج18: نعم، يشرف على إعدادها طهاة أكفاء في مجال الطبخ التقليدي، ويقدمها عمال على دراية كافية بتاريخها وأصولها.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

س19: هل تستخدمون أواني ومعدات حديثة في إعدادها وتقديمها أم تحافظون على أصولها؟ قدم لنا بعض الأمثلة؟

ج19: نقدم الأطباق التقليدية في الأواني التي تحافظ على طابعها، فالكسكس مثلا نقدمه في صحون من الفخار، ونتنقل إلى مناطق مختلفة من الوطن لاقتناء الأواني التي تشتهر بها.

س20: هل تعتمدون على الأثاث والتزيين ذات طابع تقليدي في ديكور المطعم على الأقل في المناسبات؟

ج20: نعم، فنحن نضع منحوتات وزينة تقليدية في المطعم وخاصة في المناسبات أين يكون الديكور تقليديا أكثر فنضيف الزرابي والمفروشات.

س21: هل هو مهم تقديم الأطباق التقليدية في الأواني التي ترتبط بها حفاظا على خصوصيتها؟

ج21: بالتأكيد، فوضعها في أطباق حديثة يفقدها طابعها وخصوصيتها ويفقدها تميزها عن باقي الأطباق.

س22: هل هناك طلب من طرف النزلاء الأجانب على الأطباق التقليدية؟

ج22: نعم، فالنزلاء الأجانب يطلبون إلا الأكل التقليدي.

س23: هل هؤلاء النزلاء يأتون خصيصا لتجربة الأطباق التقليدية؟ أم يجربونها باقتراح منكم؟

ج23: النزلاء الأجانب على إطلاع دائم بالأطباق التقليدية فهم من يقومون بطلبها، ونحن أيضا لا نتردد في عرضها على من لا فكرة لهم عن هذه الأطباق.

س24: ماهي الانطباعات التي يتركونها عن الأطباق التقليدية؟

ج24: الأجانب منبهرون دائما بالأطباق التقليدية ويشيدون بتميزها ولذتها وتنوعها.

س25: هل تعتبرون الأطباق التقليدية مهمة للجذب السياحي؟

ج25: نعم، فهي مهمة جدا في جذب السياح وتُعتبر مقوما سياحيا بامتياز، شرط تقديمها بطابعها الخاص الذي يميزها وبطريقة مرضية للسياح.

س26: كيف تقومون بالترويج للأطباق التقليدية؟

ج26: نقوم بالترويج لها عن طريق اقتراحها للسياح وإدراجها ضمن قائمة الطعام، كما نقوم بوضع صور لها في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بفندقنا.

س27: هل تعتبرون الترويج مهم للتعريف بالأطباق التقليدية؟

ج27: نعم، فهي أكثر الوسائل فعالية للتعريف بها وإيصالها لأكثر عدد ممكن من الناس.

س28: هل تقومون بالمشاركة في التظاهرات الثقافية والسياحية للتعريف بالرصيد الثري من الأطباق التقليدية الجزائرية؟

ج28: لا، لم نشارك في مثل هذه التظاهرات ولكن نفكر في ذلك مستقبلا.

س29: ما الهدف من تقديم الأطعمة التقليدية بالنسبة لكم؟

ج29: نعتبر الأطباق التقليدية منتج سياحي مهم للجذب السياحي، وتقديمها من بين الوسائل التي تُعرّف بها وتحافظ عليها من التلف.

س30: هل تعتبرون دراستنا بخصوص مدى مساهمة المؤسسات الفندقية في حماية الأطعمة التقليدية والتراث الثقافي غير المادي الجزائري ذات أهمية بالنسبة للقطاع السياحي عامة والفندقي خاصة؟

ج30: كل دراسة علمية هي مهمة بالنسبة لي، لأنها تزيدنا فطنة وأفكارا للارتقاء بخدماتنا، وخصوصا دراستكم التي تهتم بالحفاظ على التراث اللامادي الجزائري وخصوصا الأطباق التقليدية التي تعتبر مسؤوليتنا جميعا لضمان صونها والتعريف بها واستمراريتها.

المطلب الثالث: النتائج المستخلصة من المقابلة.

من خلال أجوبة السيد مسير فندق الماجستيك بعناية على أسئلتنا نستخلص النتائج

التالية:

- يقدم مطعم فندق الماجستيك أنواعا مختلفة من الأطباق بما فيها الأطباق التقليدية الجزائرية ضمن قائمة طعام موحدة او حسب طلب الزبائن، يشرف على تقديمها طاقم مؤهل ومكون في مجالي الإطعام والضيافة.
- إن الرصيد الثري والمتنوع الذي تمتلكه الجزائر من الأطباق التقليدية وما يتبعه من أواني وديكور الذي يميز المجتمع الجزائري يُعتبر عاملا مهما في الجذب السياحي، مما جعل فندق الماجستيك يدرج التعريف به وصونه ضمن مسؤولياته.
- تلقى الأطباق التقليدية الجزائرية إشادة وطلبا عاليا من طرف النزلاء الأجانب في مطعم فندق الماجستيك مقارنة مع الأطباق الأخرى وذلك راجع إلى ثقافتهم السياحية التي تهدف إلى تجربة أكالات وأطباق البلد الذي يزورونه.
- تقدم الأطعمة التقليدية الجزائرية في مطعم فندق الماجستيك في الأواني والديكور الخاصين بها حفاظا على أصولها وطابعها وخصوصيتها.

- تُعتبر خدمة الإطعام من أهم العوامل في اختيار الفندق، لذلك يحرص فندق الماجستيك على ضمان جودتها العالية سواء في إعداد الأطباق أو في تقديمها، فهم يحرصون كذلك على تقديم خدمة إطعام تتوافق مع توقعات زبائنهم وتحقيق رغباتهم إضافة إلى توفير تسهيلات للحجز بمطعمه عن طريق عدة وسائل (الهاتف، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني) ضمانا لتحقيق رضاهم وولائهم.
- يعتمد فندق الماجستيك لتحسين خدمة الإطعام به على ملاحظات وآراء الزبائن عن الخدمة ويسعى دائما لتحسينها واجتتاب فيها.
- يعتبر مدير الفندق النظافة وهندام العاملين وطريقة استقبالهم للزبائن بالمطعم معايير أساسية وضرورية كونها تشكل الانطباع الأولي لدى العملاء.
- الجودة التي تقدم بها خدمة الإطعام بفندق الماجستيك خلقت لدى زبائنهم الرضا، مما جعلهم أوفياء للفندق.

المبحث الثاني: تحليل بيانات الاستبيان.

لمعرفة مدى مساهمة المؤسسات التقليدية في حماية التراث اللامادي (الأطعمة التقليدية) من خلال خدمة الإطعام، قمنا بإعداد استبيان وقسمناه إلى أربع محاور كالتالي:

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد الدراسة.

المحور الثاني: يتعلق بخدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية في الجزائر.

المحور الثالث: يتعلق بتقديم الأطعمة التقليدية في مطاعم الفنادق في الجزائر.

المحور الرابع: يتعلق بجودة تقديم خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر.

وللإجابة على العبارات تم الاعتماد على مقياس "ليكارث" الثلاثي (لا أوافق، لا أدري، موافق). ويقسم كما يلي:

يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى $(2=3-1)$ ، ثم يُقسم على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول المجال $(0.66=3/2)$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

– من 1 إلى 1.66 درجة الموافقة منخفضة؛

– من 1.67 إلى 2.32 درجة الموافقة متوسطة؛

– من 2.33 إلى 3 درجة الموافقة مرتفعة.

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة.

لتحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج Excel نسخة 2013 وذلك لتفريغ البيانات، كما استعملنا برنامج SPSS20 من أجل التحليل الإحصائي للبيانات، بالإضافة إلى بعض الأساليب الإحصائية وهي كالتالي:

– معامل الثبات ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

- التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد العينة؛
- المتوسطات الحسابية من أجل الكشف على اتجاهات آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة؛
- الانحراف المعياري لتوضيح التشتت في اجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الإجابات وانخفض تشتتها بين المقياس، فكلما كان الانحراف المعياري 2 فما فوق يكون هناك تشتت في الإجابات.

المطلب الثاني: نتائج الاستبيان.

الفرع الأول: صدق وثبات الاستبيان.

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول أدناه، لحساب ثبات المقياس ف لوحظ أن معامل الثبات يقدر بـ 0.847 وتُعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 60% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم 03: نتائج معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

24	عدد الأسئلة
0.847	معامل ألفا كرونباخ

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 84.7% حيث يُعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية للعينة.

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

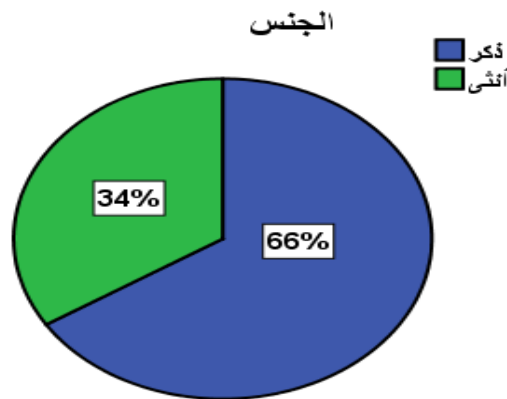
يبين الجدول والشكل الموالين توزيع مفردات الدراسة حسب متغير الجنس:

جدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة
ذكر	33	%66
أنثى	17	%34
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

شكل رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

من خلال الجدول رقم 04 والشكل رقم 02 المبينين أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 66% بتعداد 33 فرداً، أما بالنسبة للإناث فبلغت 34% بتعداد 17 فرداً، وهذا يبين أن أغلب المجيبين على الاستبيان ذكور.

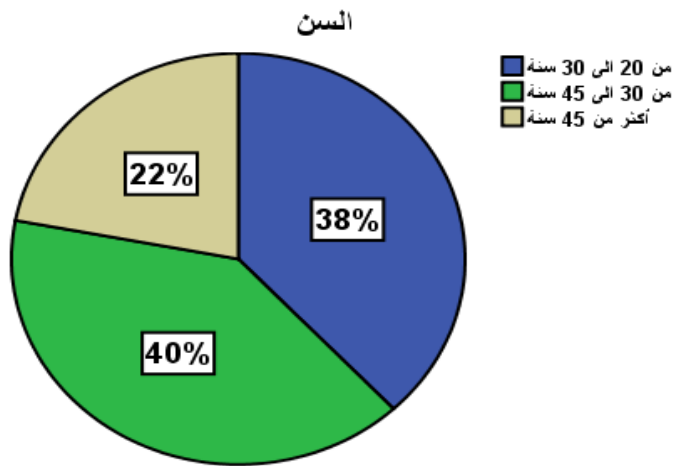
2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن:

جدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

النسبة	التكرار	السن
38%	19	من 20 إلى 30 سنة
40%	20	من 30 إلى 45 سنة
22%	11	أكثر من 45 سنة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

من خلال الجدول رقم 05 والشكل رقم 03 نلاحظ أن أكثر الفئات العمرية للمبحوثين يتراوح سنها بين 30 و45 سنة بنسبة 40% تليها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 38% ثم الفئة العمرية التي سنها أكثر من 45 سنة هي أقل فئة من المبحوثين بنسبة 22%.

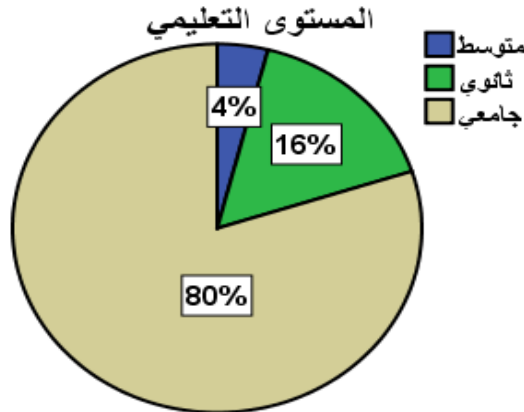
3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
04%	02	متوسط
16%	08	ثانوي
80%	40	جامعي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

شكل رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

من خلال الجدول رقم 06 والشكل 04 يتبين أن أكثر فئة من المبحوثين مستواها التعليمي عالي ويتضح من خلال نسبة الفئة ذات المستوى الجامعي التي قدرت بـ 80%، تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 16% ثم فئة المستوى المتوسط كأقل فئة من المبحوثين بنسبة 4%.

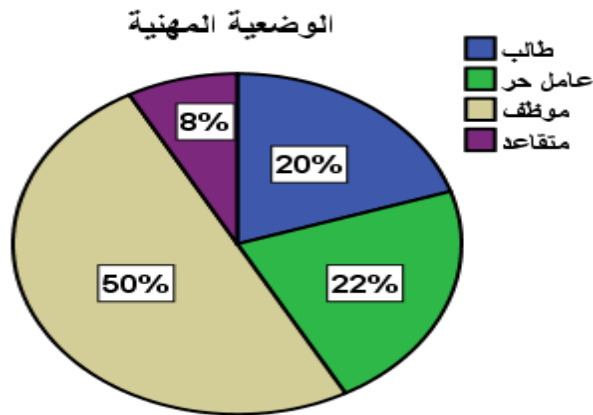
4. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوضعية المهنية.

جدول رقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوضعية المهنية.

الوضعية المهنية	التكرار	النسبة
طالب	10	20%
عامل حر	11	22%
موظف	25	50%
متقاعد	04	08%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

شكل رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوضعية المهنية.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أفراد العينة من الموظفين بنسبة 50% ثم يليهم العمال الأحرار بنسبة 22% وبعدهم الطلبة بنسبة 20% وأقلية هؤلاء الأفراد من المتقاعدين بنسبة 04%.

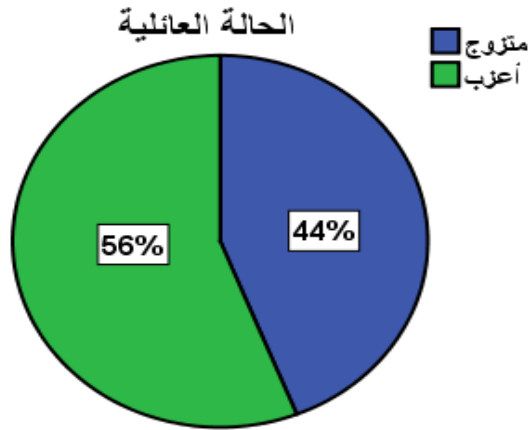
5. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.

جدول رقم 08: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
44%	22	متزوج
56%	28	أعزب
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

شكل رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

يتبين من الجدول رقم 07 والشكل رقم 06 أن أكثر أفراد العينة المبحوثة عزاب بنسبة 56% وأقل منهم بقليل المتزوجون بنسبة 44%.

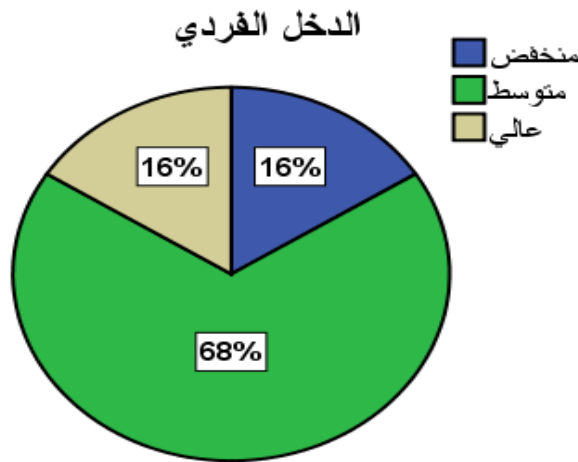
6. توزيع عينة الدراسة حسب متغير دخل الفرد.

الجدول رقم 09: توزيع عينة الدراسة حسب متغير دخل الفرد.

النسبة	التكرار	الدخل الفردي
16%	08	منخفض
68%	34	متوسط
16%	08	عالي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم 07: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدخل الفردي.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

حسب الجدول والشكل المبينين أعلاه يتبين غالبية أفراد العينة المدروسة من ذوي الدخل المتوسط بنسبة 68% ثم يتساوى بعدها الأفراد ذوي الدخل العالي والمنخفض بنسبة 16%.

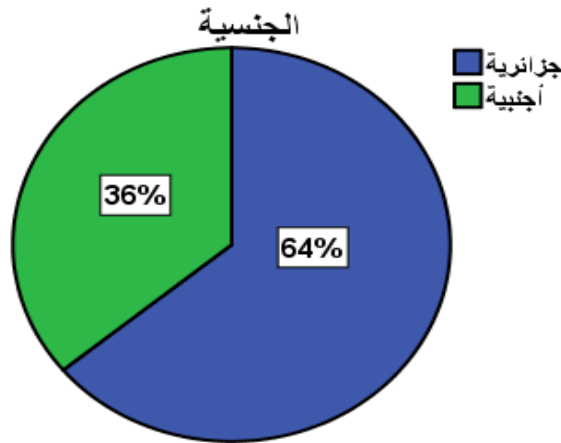
7. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنسية.

الجدول رقم 10: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنسية.

الجنسية	التكرار	النسبة
جزائرية	32	64%
أجنبية	18	36%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم 08: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنسية.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

نلاحظ من خلال الجدول والشكل المبينين أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يحملون الجنسية الجزائرية بنسبة 64% والأفراد الذين يحملون جنسية أجنبية قدرت نسبتهم بـ 36%.

8. توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد مرات الإقامة بفنادق جزائرية.

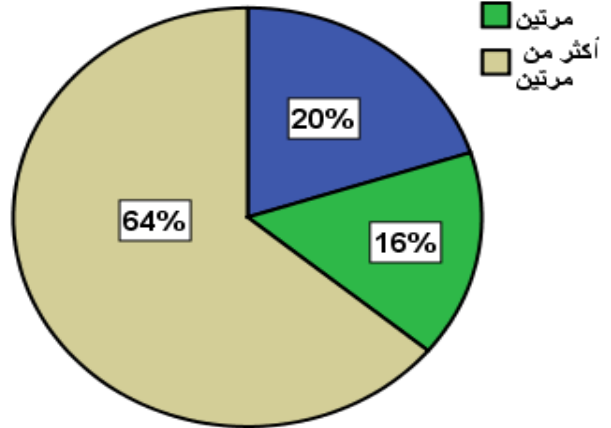
الجدول رقم 11: توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد مرات الإقامة بفنادق جزائرية.

عدد المرات	التكرار	النسبة
مرة واحدة	10	20%
مرتين	8	16%
أكثر من مرتين	32	64%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم 09: توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد مرات الإقامة بفنادق جزائرية.

كم مرة أقمت بفندق في الجزائر



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

يتبين من الجدول رقم 10 والشكل رقم 09 أن غالبية الأفراد المبحوثين أقاموا في الفنادق الجزائرية أكثر من مرتين بنسبة 64% وتليهم فئة الأفراد الذين أقاموا مرة واحدة في الفنادق الجزائرية بنسبة 20%، أما أقل نسبة كانت لفئة الأفراد الذين أقاموا في الفنادق بنسبة 16%.

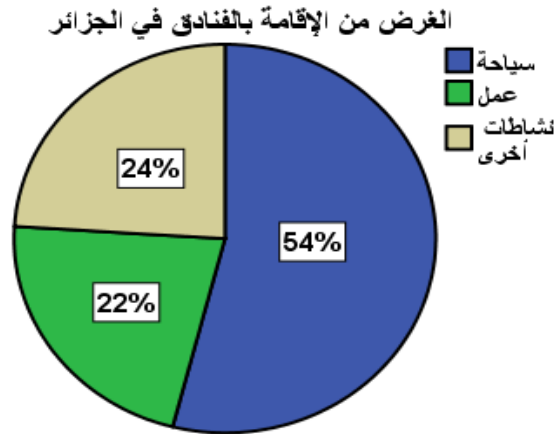
9. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الغرض من الإقامة بفنادق جزائرية.

الجدول رقم 12: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الغرض من الإقامة بفنادق جزائرية.

الغرض من الإقامة	التكرار	النسبة
سياحة	27	54%
عمل	11	22%
نشاطات أخرى	12	24%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم 10: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الغرض من الإقامة بفنادق جزائرية.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

نستظهر من الجدول رقم 11 والشكل رقم 10 أن أغلبية أفراد العينة المبحوثة أقاموا بفنادق جزائرية لغرض السياحة بنسبة 54% ويليهم الأفراد الذين أقاموا بغرض ممارسة نشاطات أخرى بنسبة 24% بينما قُدرت نسبة الأفراد الذين أقاموا لغرض الأعمال بـ 22% كأقل نسبة أقامت في الفنادق الجزائرية.

الفرع الثالث: عرض النتائج المتعلقة بخدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر.

تم تحليل إجابات وآراء المبحوثين اتجاه خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر من خلال الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم 13 على مايلي:

جدول رقم 13: اتجاه آراء أفراد العينة حول خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
تقدم مطاعم الفنادق أنواع مختلفة من الأطباق.	2.88	0.435	01	عالية
تقدم خدمة الإطعام بأنماط مختلفة (menu، buffet،).	2.70	0.678	04	عالية
تقدم خدمة الإطعام منفصلة دون خدمة الإيواء.	2.58	0.758	05	عالية
تقدم الفنادق تسهيلات للحجز في المطاعم الخاصة بها.	2.74	0.633	02	عالية
خدمة الإطعام مهمة في اختيار الفندق.	2.72	0.701	03	عالية
إجمالي العبارات	2.72	0.344		عالية

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بآراء أفراد العينة حول خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر درجة موافقة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي لمجموع العبارات 2.72 وبانحراف معياري قدره 0.344 ، حيث احتلت عبارة "تقدم مطاعم الفنادق أنواع مختلفة من الأطباق" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.88 وانحراف معياري بلغ 0.435، وتحتل المرتبة الثانية عبارة "تقدم الفنادق تسهيلات للحجز في المطاعم الخاصة بها" بمتوسط حسابي قدره ب 2.74 وانحراف معياري 0.633، وتحتل المرتبة الثالثة عبارة "خدمة الإطعام مهمة في اختيار الفندق" بمتوسط حسابي قدره 2.72 وانحراف معياري قدره 0.701، وفي المرتبة الرابعة نجد عبارة " تقدم خدمة الإطعام بأنماط مختلفة (menu،buffet ،....)" بمتوسط حسابي قدره 2.70 وانحراف معياري 0.678، ونجد في المرتبة الأخيرة عبارة "تقدم خدمة الإطعام منفصلة دون خدمة الإيواء" بمتوسط حسابي قدره ب 2.58 وانحراف معياري 0.758.

الفرع الرابع: عرض النتائج المتعلقة بتقديم الأطباق التقليدية في مطاعم الفنادق في الجزائر.

تم تحليل إجابات وآراء أفراد العينة المبحوثة حول تقديم الأطباق التقليدية في مطاعم الفنادق في الجزائر من خلال الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة درجة الموافقة لديهم على العبارات الخاصة بهذا المحور ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم 14 كما يلي:

جدول رقم 14: اتجاه آراء أفراد العينة حول بتقديم الأطباق التقليدية في مطاعم الفنادق في الجزائر.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
تقدم الفنادق الجزائرية الأطباق التقليدية.	2.68	0.741	02	عالية
تقدم أطباق تقليدية خاصة بالمنطقة التي يتواجد بها الفندق فقط.	1.68	0.957	07	متوسطة

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

متوسطة	04	0.957	2.32	تقدم الأطباق التقليدية بصفة يومية.
منخفضة	08	0.942	1.64	تقدم الأطباق التقليدية في المناسبات فقط.
عالية	03	0.942	2.36	تقدم الأطباق التقليدية في الأواني والجو الخاصين بها (الديكور).
عالية	01	0.606	2.80	تفضل اختيار الفندق الذي يقدم أطباق تقليدية عن غيره.
متوسطة	06	0.981	1.76	تعرفت على الأطباق التقليدية الجزائرية عن طريق منشورات ترويجية خاصة بالفنادق.
متوسطة	05	0.981	1.80	تعرفت على الأطباق التقليدية الجزائرية عن طريق اقتراحها وتقديمها من طرف الفنادق.

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

احتلت عبارة "تفضل اختيار الفندق الذي يقدم أطباق تقليدية عن غيره" المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية بمتوسط حسابي قدره 2.80 وانحراف معياري 0.606، تليها في المرتبة الثانية عبارة "تقدم الفنادق الجزائرية الأطباق التقليدية" بدرجة موافقة عالية بمتوسط حسابي قدره 2.68 وانحراف معياري 0.741، وفي المرتبة الثالثة عبارة "تقدم الأطباق التقليدية في الأواني والجو الخاصين بها (الديكور)" بدرجة موافقة عالية قدر متوسطها الحسابي بـ 2.36 و انحرافها المعياري بـ 0.942، وتحتل المرتبة الرابعة بدرجة موافقة متوسطة عبارة "تقدم الأطباق التقليدية بصفة يومية" بمتوسط حسابي قدره 2.32 وانحراف معياري 0.957، وكانت في المرتبة الخامسة عبارة "تعرفت على الأطباق التقليدية الجزائرية عن طريق اقتراحها وتقديمها من طرف الفنادق" بدرجة موافقة متوسطة من خلال متوسطها الحسابي الذي قدر بـ 1.80 وانحراف معياري 0.981، والعبارة "تعرفت على الأطباق التقليدية الجزائرية عن طريق منشورات ترويجية خاصة بالفنادق" كانت في المرتبة السادسة بدرجة

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

موافقة متوسطة حيث قُدر متوسطها الحسابي بـ 1.76 وانحرافها المعياري بـ 0.981، لتحتمل المرتبتين الأخيرتين على الترتيب عبارة "تقدم أطباق تقليدية خاصة بالمنطقة التي يتواجد بها الفندق فقط" بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي قدره 1.68 وانحراف معياري 0.957، وعبارة "تقدم الأطباق التقليدية في المناسبات فقط" بدرجة موافقة منخفضة متوسطها الحسابي قدر بـ 1.64 وانحراف معياري قدر بـ 0.942.

الفرع الخامس: عرض النتائج المتعلقة بجودة خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر.

تم تحليل إجابات وآراء أفراد العينة المبحوثة حول جودة خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر من خلال الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة درجة الموافقة لديهم على العبارات الخاصة بهذا المحور، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم 15 كما يلي:

الجدول رقم 15: اتجاه آراء أفراد العينة حول جودة خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
العنصر البشري العامل في الفنادق الجزائرية مؤهل للخدمة في مجال الضيافة.	2.52	0.863	05	عالية
العنصر البشري يرتدي هندام لائق بخدمة الإطعام.	2.64	0.776	01	عالية
العنصر البشري يتعامل بلباقة.	2.52	0.863	05	عالية
العنصر البشري يقدم الخدمة بشكل فوري.	2.16	0.997	08	متوسطة
العنصر البشري يبادر لتقديم الاقتراحات ويحرص على راحة الزبائن.	2.36	0.942	06	عالية

الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر

عالية	04	0.837	2.56	الأثاث والديكور الموجود في مطاعم الفنادق في الجزائر منظم ومرتب ويتمشى مع الخدمة المقدمة.
عالية	02	0.733	2.56	تتوفر مطاعم الفنادق في الجزائر على معايير السلامة والأمن اللازمين.
عالية	03	0.812	2.56	تتميز مطاعم الفنادق في الجزائر بالنظافة اللازمة.
متوسطة	09	0.997	1.84	تتطابق أسعار خدمة الإطعام في الفنادق الجزائرية مع جودتها.
عالية	04	0.837	2.56	تتطابق خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية مع رغباتكم وتوقعاتكم.
متوسطة	07	0.990	2.20	تأخذ مطاعم الفنادق بعين الاعتبار الملاحظات والشكاوى الموجهة لهم.
عالية		0.580	2.38	إجمالي العبارات

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يمثل الجدول أعلاه اتجاه آراء أفراد العينة حول جودة خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر بمجموعة من العبارات حيث تباينت درجة الموافقة على العبارات التي تخص هذا المحور، لتحل عبارة "العنصر البشري يرتدي هدام لائق بخدمة الإطعام" المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية قدر متوسطها الحسابي بـ 2.64 وانحراف معياري بـ 0.776، تليهما في المرتبة الثانية والثالثة والرابعة كل من العبارة "تتوفر مطاعم الفنادق في الجزائر على معايير السلامة والأمن اللازمين" و"تتميز مطاعم الفنادق في الجزائر بالنظافة اللازمة" و"الأثاث والديكور الموجود في مطاعم الفنادق في الجزائر منظم ومرتب ويتمشى مع الخدمة

المقدمة" والعبارة "تتطابق خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية مع رغباتكم وتوقعاتكم" بدرجة موافقة عالية ومتوسط حسابي بلغ 2.56 واختلفت العبارات في الانحراف المعياري حيث قُدر لكل منهما 0.733 و0.812 و 0.837 على الترتيب، لتحتل المرتبة الخامسة العبارتين "العنصر البشري العامل في الفنادق الجزائرية مؤهل للخدمة في مجال الضيافة" و "العنصر البشري يتعامل بلباقة" بدرجة موافقة عالية حيث قُدر لكلاهما متوسطا حسابيا بـ 2.52 وانحرافا معياريا 0.863، أما في المرتبة السادسة بدرجة موافقة عالية عبارة "العنصر البشري يبادر لتقديم الاقتراحات ويحرص على راحة الزبائن" قُدر متوسطها الحسابي بـ 2.36 وانحرافها المعياري 0.942، تليها عبارة "تأخذ مطاعم الفنادق بعين الاعتبار الملاحظات والشكاوى الموجهة لهم" في المرتبة السابعة التي قُدر متوسطها الحسابي بـ 2.20 أي درجة موافقة متوسطة وانحراف معياري قدره 0.990، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة كانت العبارة "العنصر البشري يقدم الخدمة بشكل فوري" بدرجة موافقة متوسطة من خلال متوسطها الحسابي الذي قُدر بـ 2.16 وانحراف معياري قُدر بـ 0.997، وفي المرتبة الأخيرة كانت عبارة "تتطابق أسعار خدمة الإطعام في الفنادق الجزائرية مع جودتها" بمتوسط حسابي 1.84 مما يدل على درجة موافقة متوسطة وانحراف معياري قدره 0.997.

في الأخير نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لإجمالي عبارات المحور بلغ 2.38 مما يدل على درجة موافقة عالية وبانحراف معياري 0.580.

خاتمة

في خاتمة بحثنا توصلنا إلى أن المؤسسات الفندقية في الجزائر تهتم بتقديم الأطباق والأطعمة التقليدية من خلال خدمة الإطعام بها ضمن الطابع الذي يحافظ على خصوصيتها وجودة تضمن رضا العملاء بهذه الخدمة، وذلك حفاظا وترويجا لتنوع الأطباق التقليدية التي تحوزها الجزائر.

من جهة أخرى تُعتبر المؤسسات الفندقية الرصيد الثري من الأطعمة التقليدية الجزائرية منتوجا فعالا للجذب السياحي وتحقيق التنمية السياحية المستدامة، وذلك راجع إلى ثقافة السياح ورغباتهم في تجربة واكتشاف الأطباق المحلية للمنطقة الي يزورونها.

فمن خلال النتائج المتحصل عليها إثر المقابلة التي قمنا بها مع مسير فندق الماجستيك عنابة وكذا تحليلنا لنتائج الاستبيان تمكنا من اختبار صحة الفرضيات التي تم وضعها كالآتي:

الفرضية الأولى: يرتبط صون التراث اللامادي (الأطباق التقليدية) بمدى اهتمام المؤسسات الفندقية بها من خلال خدمة الإطعام.

لقد اتضح من خلال نتائج الدراسة الميدانية بفندق الماجستيك عنابة وكذا رأي الجمهور حول تقديم الأطباق التقليدية في مطاعم الفنادق في الجزائر الموضح في الجدول رقم 14، أن المؤسسات الفندقية في الجزائر تهتم بتقديم الأطباق التقليدية الجزائرية من خلال خدمة الإطعام ضمن خصوصيتها، أي تقديمها في الأواني والديكور الخاصين بها واللذان يميزانها، حفاظا على أصولها وطابعها الخاص الذي يضمن استمراريتها. وبالتالي فإن الدراسة أثبتت صحة الفرضية.

الفرضية الثانية: كلما كان اهتمام المؤسسات الفندقية بخدمة الإطعام جودة وتقديمها عاليا كلما حقق ذلك الترويج للتراث اللامادي (الأطعمة التقليدية) ورضا العملاء.

من خلال نتائج المقابلة مع مسير فندق الماجستيك عنابة وآراء الجمهور حول خدمة الإطعام بالفنادق وجودة تقديمها للأطباق التقليدية الجزائرية الموضحة في الجداول من 13

إلى 15، نجد أن المؤسسات الفندقية في الجزائر تقدم خدمة الإطعام بجودة عالية وتقديمها يليق بهذه الخدمة، مما خلق لدى الزبائن سواء الأجنب أو المحليين درجة عالية من الرضا لتوافق الخدمة المقدمة مع رغباتهم وتوقعاتهم نتج عنها زيادة الطلب على الأطباق التقليدية الجزائرية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية المطروحة.

الفرضية الثالثة: كلما قدمت المؤسسات الفندقية الأطباق التقليدية واعتنت بها كلما ساهمت في تحقيق الجذب السياحي.

بالاعتماد على صحة الفرضيتين السابقتين وكذا نتائج المقابلة وآراء الجمهور حول جودة خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر وتقديمها للأطباق التقليدية الجزائرية من خلال:

- الجدول رقم 12 الذي يوضح الغرض من الإقامة بالفنادق في الجزائر؛
- الجدول رقم 14 الذي يوضح آراء الجمهور عن تقديم الأطباق التقليدية الجزائرية بالمؤسسات الفندقية في الجزائر من خلال خدمة الإطعام؛
- الجدول رقم 15 الذي يوضح آراء الجمهور حول جودة خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر.

نجد أن أغلبية أفراد العينة المبحوثة أقاموا في الفنادق في الجزائر بغرض السياحة وكذا أن أغلبيتهم يفضلون الإقامة بالفنادق التي تقدم الأطباق التقليدية الجزائرية عن غيرها، مما يجعل الأطباق التقليدية الجزائرية منتوجا سياحيا تقدمه المؤسسات الفندقية من خلال خدمة الإطعام تلبية لطلبات السياح عليها وإشباعا لرغباتهم مما يكسبها سمعة جيدة في السوق السياحية. ومنه نجد أن الفرضية صحيحة.

نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية بفندق الماجستيك عناية والمعطيات المتحصل عليها من الاستبيان نستخلص النتائج التالية:

- أقام معظم أفراد العينة المبحوثة من خلال الاستبيان في الفنادق في الجزائر لغرض السياحة، ويعتبرون خدمة الإطعام بهذه المؤسسات مهمة في الاختيار بينها.
- تهتم المؤسسات الفندقية في الجزائر من خلال خدمة الإطعام بتقديم تنوع في الأطباق من بينها التنوع الذي تحوزه الجزائر من الأكلات والأطعمة التقليدية لعملائها في الأواني الخاصة بها وضمن طابعها الذي يميزها وذلك للتعريف والترويج لها.
- يلاقي تقديم الأطعمة التقليدية في المؤسسات الفندقية في الجزائر طلبا واسعا وإشادة من طرف النزلاء سواء المحليين أو الأجانب.
- يُعتبر الرصيد الثري من الأكلات التقليدية الذي تقدمه المؤسسات الفندقية في الجزائر من خلال خدمة الإطعام منتوجا سياحيا بامتياز يساهم في الجذب السياحي للجزائر، نظرا لكون السياح يفضلون اختيار المؤسسات الفندقية التي تقدم هذا النوع من الأطباق عن غيرها من الفنادق.
- تقدم المؤسسات الفندقية في الجزائر خدمة الإطعام بجودة تتماشى مع رغبات زبائنهم من تقديم وهندام للعاملين ولباقتهم، ونظافة وأمن وديكور للمطعم أين تقدم هذه الخدمة.
- هناك اختلاف بين آراء العملاء ومسير فندق الماجستيك حول أسعار خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر، فالأخير يرى أنها معقولة مقارنة بكلفة هذه الخدمة وجودتها والنزلاء يرون أن الأسعار مبالغ فيها.

توصيات الدراسة:

في ختام دراستنا نقدم مجموعة من التوصيات قد تعود بالفائدة على القطاع الفندقي خاصة والقطاع السياحي عامة بخصوص موضوع الدراسة:

- لتعزيز الجودة في خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر يجب على العنصر البشري العامل بهذه الخدمة زيادة الاهتمام بتقديم الخدمة بصفة فورية لاجتناب ملل الزبائن والحرص على راحتهم.
- على المسؤولين بالمؤسسات الفندقية في الجزائر الحرص على زيادة الاهتمام بالملاحظات والشكاوى المقدمة لهم من طرف نزلائهم لتدارك النقائص التي تواجهها الخدمات لضمان رضا زبائنهم مما يكسبهم ولاءهم.
- إضافة إلى الجهود التي تقوم بها المؤسسات الفندقية في الجزائر من خلال خدمة الإطعام للحفاظ والتعريف بالتنوع الذي تحوزه الجزائر من الأطعمة والأطباق التقليدية، يجب الاهتمام أكثر بالترويج لهذا الرصيد الثري من خلال منشورات تُعرّف به على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية وكذا مشاركتها في المعارض والتظاهرات الدولية لتصل إلى أبعد الحدود من العالم وتحقق الجذب السياحي من خلالها.
- على المؤسسات الفندقية في الجزائر إعادة النظر في أسعار خدمة الإطعام بها لجعلها تتلاءم مع قدرة جميع الزبائن بمختلف مداخيلهم.

الملاحق

ملحق رقم 01: استمارة استبيان

جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

كلية الحقوق والعلوم السياسية.

قسم العلوم السياسية.

السنة الثانية ماستر مهني تخصص: إدارة الأعمال السياحية.



استمارة استبيان

لإعداد مذكرة التخرج تحت عنوان:

مساهمة المؤسسات الفندقية في حماية التراث اللامادي في الجزائر: دراسة في خدمات الإطعام.

تحت إشراف: د. اليامين بن سعدون.

من إعداد الطلبة:

- ثابت موساوي.

- عفايفية محمد أمين.

السنة الجامعية: 2023/2022

سيد(ت)ي المحترم(ة)،

يسرنا أن نطرح عليكم مجموعة من الأسئلة حول خدمة الإطعام بالفنادق الجزائرية وجودتها، وخاصة في تقديم الأطباق التقليدية الجزائرية والتعريف بها. نرجو منكم إجابتنا على الأسئلة، علما أن ما تقدمونه من أجوبة ستكون في سرية تامة ولن تستخدم في أي أغراض أخرى غير البحث العلمي.

ملاحظات: الإجابة تكون بعلامة (x) في الخانة المناسبة.

- العبارات التي تحمل الرمز (*) مهمة الرجاء الإجابة عليها.

1. البيانات الشخصية:

الجنس*: ذكر أنثى

السن*: من 20 إلى 30 سنة من 30 إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة

المستوى التعليمي*: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الوضعية المهنية*: طالب عامل حر موظف متقاعد

الحالة العائلية: أعزب متزوج حالة أخرى

الدخل الفردي: منخفض متوسط عالي

الجنسية*: جزائرية أجنبية

كم مرة أقمت بفندق في الجزائر*:

مرة واحدة مرتين أكثر من مرتين

الغرض من الإقامة بفنادق في الجزائر*:

سياحة عمل نشاطات أخرى

2. عبارات متعلقة بخدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر*:

العبرة	لا أوافق	لا أدري	موافق
1. تقدم مطاعم الفنادق أنواع مختلفة من الأطباق.			
2. تقدم خدمة الإطعام بأنماط مختلفة (بوفيه، menu، ...).			
3. تقدم خدمة الإطعام منفصلة دون شرط الإيواء.			
4. تقدم الفنادق تسهيلات للحجز في المطاعم الخاصة بها.			
5. خدمة الإطعام مهمة في اختيار الفندق.			

3. عبارات متعلقة بتقديم الأطباق التقليدية في مطاعم الفنادق في الجزائر*:

العبرة	لا أوافق	لا أدري	موافق
6. تقدم الفنادق الجزائرية الأطباق التقليدية.			
7. تقدم أطباق تقليدية خاصة بالمنطقة التي يتواجد بها الفندق فقط.			
8. تقدم الأطباق التقليدية بصفة يومية.			
9. تقدم الأطباق التقليدية في المناسبات فقط.			
10. تقدم الأطباق التقليدية في الأواني والجو الخاصين بها (الديكور).			
11. تفضل اختيار الفندق الذي يقدم أطباق تقليدية عن غيره.			
12. تعرفت على الأطباق التقليدية الجزائرية عن طريق منشورات ترويجية خاصة بالفنادق.			
13. تعرفت على الأطباق التقليدية الجزائرية عن طريق اقتراحها وتقديمها من طرف الفنادق.			

4. عبارات متعلقة بجودة تقديم خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر*:

موافق	لا أدري	لا أوافق	العبارة
			14. العنصر البشري العامل في الفنادق الجزائرية مؤهل للخدمة في مجال الضيافة.
			15. العنصر البشري يرتدي هندام لائق بخدمة الإطعام.
			16. العنصر البشري يتعامل بلباقة.
			17. العنصر البشري يقدم الخدمة بشكل فوري.
			18. العنصر البشري يبادر لتقديم الاقتراحات ويحرص على راحة الزبائن.
			19. الأثاث والديكور الموجود في مطاعم الفنادق في الجزائر منظم ومرتب ويتمشى مع الخدمة المقدمة.
			20. تتوفر مطاعم الفنادق في الجزائر على معايير السلامة والأمن اللازمين.
			21. تتميز مطاعم الفنادق في الجزائر بالنظافة اللازمة.
			22. تتطابق أسعار خدمة الإطعام في الفنادق الجزائرية مع جودتها.
			23. تتطابق خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية مع رغباتكم وتوقعاتكم.
			24. تأخذ مطاعم الفنادق بعين الاعتبار الملاحظات والشكاوى الموجهة لهم.

شكراً جزيلاً لإجاباتكم على الاستبيان.

ملحق رقم 02: استمارة الاستبيان باللغة الفرنسية



Université 08 mai 1945 Guelma
Faculté de droit et des sciences politiques
Département des sciences politiques

2ème année Master professionnel spécialité : Administration des Affaires Touristiques.

Questionnaire

Ce questionnaire est établi pour mémoire de fin d'étude intitulé :

La contribution des établissements hôteliers à la sauvegarde du patrimoine immatériel En Algérie : Etude aux services de restauration.

Présenté par :

- Mohammed Amin Afaifia
- Thabet Moussaoui

Sous la direction du

Dr. Liamine Bensaadoune

Cher monsieur/ chère madame : Le présent questionnaire a pour objet de s'interroger sur le service de restauration dans les établissements hôteliers et à quel point ce service est utile pour faire connaître la gastronomie algérienne.

J'espère que vous serez bienveillant envers nous en répondant à nos questions, sachant que les réponses que vous fournirez seront strictement

confidentielles et ne seront pas utilisées à d'autres fins que la recherche scientifique.

En fin, je vous présente tous mes remerciements et ma gratitude pour votre aide en remplissant ce questionnaire. Tout en vous souhaitant de lire soigneusement les expressions en mettant la mention (x) dans la case qui vous correspond.

1. Informations personnelles :

Le genre* :

Masculin

Féminin

L'âge* :

De 20 à 35 ans

De 35 à 45 ans

Plus de 45 ans

Le niveau d'instruction* :

Primaire

Moyen

Secondaire

Universitaire

Profession* :

Employée

Retraité

Profession libérale

Etudiant

Situation sociale :

Mariée

Célibataire

Autres

Revenu :

Faible

Moyen

Elevé

Nationalité* :Algérienne Etrangère **Combien de fois avez-vous séjourné dans les hôtels en Algérie* ?**Une fois Deux fois Plus de deux fois **Le but de votre séjour dans les hôtels en Algérie* :**Tourisme Mission / Affaires Autres activités

N° de l'expression	L'expression	Refus	Je ne sais pas	D'accord
2. expressions liées à la restauration hôtelière en Algérie				
01	Les restaurants des hôtels servent différents types de plats.			
02	les hôtels en Algérie utilisent divers méthode dans leurs services de restauration (menu, buffet, room-service...).			
03	La restauration n'oblige pas l'hébergement à l'hôtel.			
04	Les hôtels offrent plusieurs moyens pour faciliter la réservation dans leurs restaurants.			
05	Ce service de restauration est important dans le choix d'un hôtel.			

3. expressions liées aux plats traditionnels servis dans les hôtels algériens				
06	Les hôtels algériens servent des plats traditionnels.			
07	Les hôtels ne servent que des plats traditionnels de la région.			
08	Les hôtels servent quotidiennement des plats traditionnels.			
09	Les plats traditionnels sont servis uniquement lors d'occasions spéciales (fêtes).			
10	les plats traditionnels sont servis dans leurs propres ustensiles et décorations.			
11	je Préfère choisir un hôtel qui sert des plats traditionnels plutôt que d'autres.			
12	J'ai été initié aux plats traditionnels algériens grâce aux publications publicitaires de l'hôtel.			
13	J'ai connu les plats traditionnels algériens suite à la proposition de l'hôtel.			
4. expressions liées à la qualité de la prestation de services de restauration dans les hôtels algériens				
14	le personnel des hôtels en Algérie est qualifié et compétent dans le domaine de l'hôtellerie.			
15	La tenue vestimentaire du personnel est convenable pour le service de restauration.			
16	le personnel traite les clients avec courtoisie.			
17	le personnel fournit le service immédiatement.			

18	Le personnel prend l'initiative de faire des propositions et veille au bien être des clients.			
19	l'ameublement et la décoration des restaurants dans les hôtels d'Algérie sont organisés et soignés en adéquation avec le service fourni.			
20	Les restaurants des hôtels en Algérie répondent aux normes de sécurité et de sûreté nécessaires.			
21	les restaurants des hôtels en Algérie se distinguent par la propreté nécessaire.			
22	Les prix du service de restauration dans les hôtels algériens sont à la hauteur de sa qualité.			
23	Le service de restauration des établissements hôteliers correspond à vos désirs et attentes.			
24	les restaurants d'hôtels algériens prennent au sérieux les observations et les remarques			

Merci d'avoir répondu

الملحق رقم 03: مخرجات برنامج SPSS.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.847	24

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	33	66.0	66.0	66.0
أنثى	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 30 إلى 20 من	19	38.0	38.0	38.0
سنة 45 إلى 30 من	20	40.0	40.0	78.0
سنة 45 من أكثر	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متوسط	2	4.0	4.0	4.0
ثانوي	8	16.0	16.0	20.0
جامعي	40	80.0	80.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الوضعية المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
طالب	10	20.0	20.0	20.0
حر عامل	11	22.0	22.0	42.0
Validه موظف	25	50.0	50.0	92.0
متقاعد	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الحالة العائلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متزوج	22	44.0	44.0	44.0
Validه أعزب	28	56.0	56.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الدخل الفردي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
منخفض	8	16.0	16.0	16.0
Validه متوسط	34	68.0	68.0	84.0
عالي	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الجنسية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
جزائرية	32	64.0	64.0	64.0
Validه أجنبية	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

كم مرة أقمت بالفنادق في الجزائر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
واحدة مرة	10	20.0	20.0	20.0
مرتين	8	16.0	16.0	36.0
مرتين من أكثر	32	64.0	64.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الغرض من الإقامة بالفنادق بالجزائر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سياحة	27	54.0	54.0	54.0
عمل	11	22.0	22.0	76.0
أخرى نشاطات	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart-type
	Valide	Manquante		
تقدم مطاعم الفنادق أنواع مختلفة من الأطباق.	50	0	2.88	.435
تقدم خدمة الإطعام بأنماط مختلفة (بوفيه، menu، ...).	50	0	2.70	.678
تقدم خدمة الإطعام منفصلة عن الإيواء.	50	0	2.58	.758
تقدم الفنادق تسهيلات للحجز في المطاعم الخاصة بها.	50	0	2.74	.633
خدمة الإطعام مهمة في اختيار الفندق.	50	0	2.72	.701

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart-type
	Valide	Manquante		
تقدم الفنادق الجزائرية الأطباق التقليدية.	50	0	2.68	.741
تقدم أطباق تقليدية خاصة بالمنطقة التي يتواجد بها الفندق فقط.	50	0	1.68	.957
تقدم الأطباق التقليدية بصفة يومية.	50	0	2.32	.957
تقدم الأطباق التقليدية في المناسبات فقط.	50	0	1.64	.942
تقدم الأطباق التقليدية في الأواني والجو الخاصين بها	50	0	2.36	.942
تفضل اختيار الفندق الذي يقدم أطباق تقليدية عن غيره.	50	0	2.80	.606
تعرفت على الأطباق التقليدية الجزائرية عن طريق منشورات ترويجية خاصة بالفنادق.	50	0	1.76	.981
تعرفت على الأطباق التقليدية الجزائرية عن طريق اقتراحها وتقديمها من طرف الفنادق.	50	0	1.80	.990

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart-type
	Valide	Manquante		
العنصر البشري العامل في الفنادق الجزائرية مؤهل للخدمة في مجال الضيافة.	50	0	2.52	.863
العنصر البشري يرتدي هندام لائق بخدمة الإطعام.	50	0	2.64	.776
العنصر البشري يتعامل بلباقة.	50	0	2.52	.863
العنصر البشري يقدم الخدمة بشكل فوري.	50	0	2.16	.997
العنصر البشري يبادر لتقديم الاقتراحات ويحرص على راحة الزبائن.	50	0	2.36	.942

الأثاث والديكور الموجود في مطاعم الفنادق في الجزائر منظم ومرتب ويتمشى مع الخدمة المقدمة.	50	0	2.56	.837
تتوفر مطاعم الفنادق في الجزائر على معايير السلامة والأمن اللازمين.	50	0	2.56	.733
تتميز مطاعم الفنادق في الجزائر بالنظافة اللازمة.	50	0	2.56	.812
تتطابق أسعار خدمة الإطعام في الفنادق الجزائرية مع جودتها.	50	0	1.84	.997
تتطابق خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية مع رغباتكم وتوقعاتكم.	50	0	2.56	.837
تأخذ مطاعم الفنادق بعين الاعتبار الملاحظات والشكاوى الموجهة لهم.	50	0	2.20	.990

قائمة المراجع

1. مراجع باللغة العربية:

المصادر:

1. القرآن الكريم.
2. القانون 98-04 المؤرخ في 15 يونيو 1998، المتعلق بحماية التراث الثقافي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 44 الصادر بتاريخ: 17 يونيو 1998.
3. القانون 99-01 المؤرخ في 6 يناير سنة 1999، يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02 الصادر بتاريخ: 10 يناير 1999.
4. المرسوم التنفيذي 19-151 المؤرخ في 29 أبريل 2019، يتضمن تعريف نشاط الإطعام وتنظيمه، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 31 الصادر بتاريخ: 12 مايو 2019.
5. المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 30 أبريل 2019، يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 33 الصادر بتاريخ: 19 ماي 2019.
6. ابن منظور، لسان العرب (لبنان بيروت: دار صادر) 201.
7. اليونسكو، "اتفاقية بشأن حماية التراث الثقافي غير المادي سنة 2003". اطلع عليه يوم 22 مارس 2023، على الرابط: <https://ich.unesco.org/doc/src/01852-AR.pdf>
8. اليونسكو، "ما هو التراث الثقافي غير المادي". اطلع عليه يوم 21 مارس 2023، <https://ich.unesco.org/doc/src/01851-AR.pdf> .
9. اليونسكو، "اتفاقية بشأن حماية التراث الثقافي غير المادي". اطلع عليه 25 مارس على الرابط: <https://ich.unesco.org/doc/src/01852-AR.pdf>

الكتب:

1. أبو القاسم جارالله محمود بن عمر الزمخشري الخوارزمي، تفسير الكشاف (لبنان بيروت: دار المعرفة، 2009) 1201.
2. الجابري، محمد عابد. التراث والحداثة. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1991.
3. الصيرفي، محمد. إدارة الفنادق. مصر: مؤسسة حورس الدولية للنشر، 2000.
4. الطبري، جامع البيان عن تأويل في آي القرآن (بيروت: مؤسسة الرسالة، 1994) 552.
5. حافظ، عبد الكريم. الإدارة الفندقية والسياحة. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.
6. حنفي، حسن. التراث والتجديد. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 1992.
7. سرحان، نائل موسى محمود. مبادئ إدارة الفنادق. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.
8. سعيد، سامي عبد القادر. الإدارة الفندقية. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004.
9. شمطو، سمير خليل. الإدارة الفندقية بين النظرية والتطبيق. العراق: مركز كربلاء للدراسات والبحوث، 2014.
10. عبيدات، محمد إبراهيم. التسويق السياحي. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2000.
11. كورتل، فريد وكحيلة، آمال. تسويق الخدمات الفندقية. الأردن: ناشرون وموزعون، 2016.
12. محمود، عبد العزيز عبد الله. إدارة المطاعم السياحية. الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2015.

13. مرسي، أحمد علي. صون التراث الثقافي غير المادي أرشيف الحياة والمأثورات الشعبية. مصر: المجلس الأعلى للثقافة، 2013.
14. ملوخية، أحمد فوزي. إقتصاديات الفنادق. مصر: مركز الإسكندرية للكتاب، 2009.
15. يوسف، مصطفى. إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق. عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2016.

المقالات:

1. أيت طالب، نورة. "تأثير جودة الخدمات الفندقية على رضا الزبون." مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية 02 (2019) 72،
[.https://www.asjp.cerist.dz/en/article/126209](https://www.asjp.cerist.dz/en/article/126209)
2. بن جميل، عزيزة. "حماية التراث الشعبي اللامادي." مجلة حقول معرفية للعلوم الاجتماعية والإنسانية 01 (2020): 200،
[.https://www.asjp.cerist.dz/en/article/127327](https://www.asjp.cerist.dz/en/article/127327)
3. بن عيسى، مهدية. "مقومات سياحة الطعام في الجزائر وسبل الترويج لها." مجلة الفكر المتوسطي 02 (2022): 750،
[.https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/185/11/2/210234](https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/185/11/2/210234)
4. حمدوني، رشيد وآخرون. "جودة الخدمات الفندقية وتحدي التغيير التنظيمي: مقارنة باستخدام SEM-PLS لعينة من فنادق مدينة مغنية." مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا 26 (2021): 419،
[.https://www.asjp.cerist.dz/en/article/158300](https://www.asjp.cerist.dz/en/article/158300)
5. حميدة، حسن. "التراث الثقافي والسياحة العلاقة والحماية." مجلة دائرة البحوث والدراسات والقانونية والسياسية 01 (2022): 374،
[.https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/693/6/1/179509](https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/693/6/1/179509)

6. حميدة، سعاد. "عناصر التراث الثقافي اللامادي الجزائري ومنهجية صونه." مجلة الآداب 01 (2019): 103. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/129450>
7. حيلة، حنان. "التراث الثقافي اللامادي ودور الجمعيات في حمايته على ضوء القانون 98-04." مجلة دفاتر السياسة والقانون العدد الخاص (2018): 331. <https://search-emarefa-net.snd11.arn.dz/ar/viewer/BIM-837204>
8. خرفي، خليصة. "مكتبات المطالعة العمومية ودورها في إحياء التراث اللامادي في المجتمع الجزائري: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد قباطي لولاية سيدي بلعباس." مجلة الحوار المتوسطي 02 (2022): 181. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/202050>
9. ربوح، منال وحميدي، عبد الرزاق. "الخدمة الفندقية في ضل المصطلحات التسويقية الحديثة: إنتاج الخدمة، جودة الخدمة والإخفاق الخدمي-دراسة حالة فندق المنارة بولاية سطيف-." معارف 01 (2019): ص ص 229 230. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/102055>
10. ريابي، محمد و بن حميدة، مريم. "آليات حماية التراث الثقافي في الجزائر." مجلة الأبحاث القانونية والسياسة 01 (2022): 124. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/183974>
11. شيخي أوسي، إسماعيل. "التراث الثقافي الفلسطيني بين الطمس والإحياء (مفهومه، أنواعه، أهميته)." مجلة التراث 29 (2018): 362. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/76333>
12. عفاف عبد الحفيظ محمد رحمة. "توظيف التراث الشعبي في تنمية السياحة الثقافية المستدامة في السودان." المجلة الأورو متوسطية لاقتصاديات السياحة والفندقة 04 (2022): 75. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/630/3/1/179677>

13. علي، ليلي لفته وعاتي، لقاء مطر. "قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين والزبائن في فندق مناوى باشا في محافظة البصرة." العلوم الاقتصادية 41 (2016) 228،
[.https://iasj.net/iasj/download/a73d8feadd82b6a3](https://iasj.net/iasj/download/a73d8feadd82b6a3)
14. عواج، سامية. "التراث المادي واللامادي ودور الإعلام في الحفاظ عليه وتثمينه." مجلة المعارف للبحوث والدراسات التاريخية 22 (2019): 48،
[.https://www.asjp.cerist.dz/en/article/134964](https://www.asjp.cerist.dz/en/article/134964)
15. قاسي، يسمينة و بوراضي، لزهر. "متطلبات الترويج الرقمي للتراث الثقافي المادي واللامادي في الجزائر-واقع وأفاق-." مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية 03 (2022): 179،
[.https://www.asjp.cerist.dz/en/article/200142](https://www.asjp.cerist.dz/en/article/200142)
16. مرغاد، سناء وآخرون. " دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في الجزائر دراسة حالة الديوان الوطني للسياحة." مجلة العلوم الإنسانية 48 (2017): 329،
[.https://www.asjp.cerist.dz/en/article/88424](https://www.asjp.cerist.dz/en/article/88424)
17. معقافي، الصادق. "دور الوكالات السياحية في الترويج للسياحة الداخلية في الجزائر." مجلة دراسات إنسانية واجتماعية 03 (2020): 368،
<https://search-emarefa-net.snd11.arn.dz/ar/viewer/BIM-1022449>
18. موساوي، مباركة ومليكي، سمير بهاء الدين. "الخدمات السياحية والفندقية وتأثيرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مجموعة من الفنادق لولاية مستغانم." مجلة المالية والأسواق 04 (2016): 81،
[.https://www.asjp.cerist.dz/en/article/26272](https://www.asjp.cerist.dz/en/article/26272)

المذكرات:

1. أعراب، فهيمة. "ملحق مذكرة التراث والسياحة من خلال مدينة قسنطينة." رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2011.
2. العايب، أحسن. "دور الترويج في تسويق الخدمات الفندقية دراسة حالة فندق سييوس الدولي." (رسالة ماجستير، جامعة سكيكدة، 2009.
3. الغنيمات، إبراهيم محمد إبراهيم. "أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن." رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط عمان، 2015.
4. المواهرة، ممدوح عبد اللطيف. "أثر أبعاد جودة الخدمات الفندقية المدركة على ولاء العملاء في فنادق فئة الخمس نجوم بالأردن." رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، 2016.
5. بلمير، خديجة. " دور التراث اللامادي في الحفاظ على الهوية أهليل نموذجاً." رسالة ماجستير، جامعة أدرار، 2017.
6. حاج عبد القادر، فؤاد. "أهمية المزيج التسويقي في ترقية الخدمات السياحية." رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2010.
7. خرفي، خالد. "الصناعة الفندقية ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية دراسة حالة في فندق الأوراسي." رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2007.

المواقع الإلكترونية:

1. أبو يوسف، هالة. "بحث عن منظمة اليونسكو." اطلع عليه يوم 27 مارس 2023، https://mawdoo3.com/%D8%A8%D8%AD%D8%AB_%D8%B9%D9%86_%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%8A%D9%88%D9%86%D8%B3%D9%83%D9%88#cite_note-c992e39c_9219_44b4_96f6_82605d834f2c-2
2. مروان، محمد. "ماهي أهمية التراث." اطلع عليه بتاريخ 23 مارس 2023، https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%8A_%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AA_%D8%B1%D8%A7%D8%AB
3. الموقع الرسمي لليونسكو. "تقاليد الكسكس." اطلع عليه بتاريخ 27 مارس 2023، <https://www.unesco.org/ar/articles/tqalyd-alksks>
4. حرمة، لحسن. "بالصور .. الفقارة اسلوب سقي ونظام حياة اجتماعية." اطلع عليه بتاريخ 27 مارس 2023، <https://radioalgerie.dz/news/ar/reportage/77619.html>.

II. المراجع باللغة الأجنبية:

المصادر:

1. La République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère du tourisme et de l'artisanat, Guide de la qualité, Algérie, 2014, p 23, consulté le 29 mars 2023, <https://www.mta.gov.dz/wp-content/uploads/2020/09/GUIDE-FR.pdf>.
2. UNWTO, "A TOUR OF AFRICAN GASTRONOMY," consulté le 20 mai 2023 in : <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-06/unwto-argelia.pdf> .

المقالات:

1. Iguergaziz, Wassila et Boulifa, Yamina, "Le patrimoine immatériel algérien classé par l'UNESCO." International Journal of Multidisciplinary Studies 02 (2022) : 49, https://ijmshr.journals.ekb.eg/article_271574_01a1f4a79b1937838f619da93de1c4cc.pdf.

المواقع الالكترونية

1. Direction du Tourisme et de L'artisanat Guelma. "Notre Gastronomie." consulté le 01 mai 2023, <https://guelma.mta.gov.dz/fr/notre-gastronomie/> .
2. Le site officiel de l'Unesco. "Le raï، chant populaire d'Algérie." consulté le 27 mars 2023, <https://ich.unesco.org/fr/RL/le-ra-chant-populaire-d-algrie-01894> .
3. Le site officiel de l'Unesco. "Le sbuâ, pèlerinage annuel à la zawiya Sidi El Hadj Belkacem, Gourara." consulté le 27 mars 2023, <https://ich.unesco.org/fr/RL/le-sbu-plerinage-annuel-la-zawiya-sidi-el-hadj-belkacem-gourara-00667> .
4. Tourisme et Voyage. " Le Gastro-tourisme pour promouvoir les destinations." consulté le 03 mai 2023, <https://tourismetvoyages.dz/le-gastro-tourisme-pour-promouvoir-les-destinations/> .

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	أنواع التراث الثقافي.	13
02	أبعاد الجودة في الخدمة الفندقية.	41
03	نتائج معامل ألفاكرونباخ لمحاور الدراسة	60
04	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	61
05	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.	62
06	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	63
07	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوضعية المهنية.	64
08	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.	65
09	توزيع عينة الدراسة حسب متغير دخل الفرد.	66
10	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنسية.	67
11	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد مرات الإقامة بفنادق جزائرية.	68
12	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الغرض من الإقامة بفنادق جزائرية.	69
13	اتجاه آراء أفراد العينة حول خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر	70
14	اتجاه آراء أفراد العينة حول بتقديم الأطباق التقليدية في مطاعم الفنادق في الجزائر.	71

73	اتجاه آراء أفراد العينة حول جودة خدمة الإطعام بالفنادق في الجزائر	15
----	---	----

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
35	أقسام المؤسسات الفندقية.	01
61	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	02
62	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.	03
63	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	04
64	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوضعية المهنية.	05
65	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.	06
66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدخل الفردي.	07
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنسية.	08
68	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد مرات الإقامة بفنادق جزائرية.	09
69	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الغرض من الإقامة بفنادق جزائرية.	10

فهرس المحتويات

	شكر وتقدير
	الإهداء
	خطة البحث
	ملخص:
5	مقدمة
8	الفصل الأول: ماهية التراث اللامادي.
10	المبحث الأول: مفهوم التراث.
10	المطلب الأول: تعريف التراث.
11	المطلب الثاني: خصائص التراث.
12	المطلب الثالث: أنواع التراث.
14	المطلب الرابع: أهمية التراث.
15	المبحث الثاني: مفهوم التراث اللامادي.
15	المطلب الأول: تعريف التراث اللامادي.
16	المطلب الثاني: خصائص التراث اللامادي.
16	المطلب الثالث: علاقة التراث اللامادي بالسياحة المستدامة.
17	المطلب الرابع: أقسام التراث اللامادي.
19	المبحث الثالث: آليات صون التراث اللامادي في الجزائر.
19	المطلب الأول: دور التشريع الجزائري في حماية التراث اللامادي.
20	المطلب الثاني: دور الجمعيات في حماية التراث اللامادي.
21	المطلب الثالث: دور منظمة اليونسكو في حماية التراث اللامادي.
24	المطلب الرابع: دور المؤسسات السياحية في حماية التراث اللامادي:
26	الفصل الثاني: المؤسسات الفندقية وخدماتها.
28	المبحث الأول: مفهوم المؤسسات الفندقية.
28	المطلب الأول: تعريف المؤسسة الفندقية.
29	المطلب الثاني: أنواع المؤسسات الفندقية.
31	المطلب الثالث: أهمية المؤسسات الفندقية.
32	المطلب الرابع: أقسام المؤسسات الفندقية.

36	المبحث الثاني: الخدمة الفندقية.
36	المطلب الأول: تعريف الخدمة الفندقية.
37	المطلب الثاني: خصائص الخدمة الفندقية.
38	المطلب الثالث: أنواع الخدمة الفندقية.
39	المطلب الرابع: جودة الخدمة الفندقية.
42	المبحث الثالث: خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية.
42	المطلب الأول: تعريف خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية.
42	المطلب الثاني: أنماط تقديم الطعام في المؤسسات الفندقية.
44	المطلب الثالث: متطلبات تحقيق الجودة في خدمة الإطعام في المؤسسات الفندقية.
45	المطلب الرابع: دور خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في التعريف بالمطبخ الجزائري وصونه.
49	الفصل الثالث: دراسة حول خدمة الإطعام بالمؤسسات الفندقية في الجزائر.
51	المبحث الأول: تحليل بيانات المقابلة بفندق الماجستيك -عنابة-.
51	المطلب الأول: التعريف بفندق الماجستيك -عنابة-.
51	المطلب الثاني: مقابلة السيد مدير فندق الماجستيك.
57	المطلب الثالث: النتائج المستخلصة من المقابلة.
59	المبحث الثاني: تحليل بيانات الاستبيان.
59	المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة.
60	المطلب الثاني: نتائج الاستبيان.
76	خاتمة
81	الملاحق
96	قائمة المراجع
105	قائمة الجداول
108	قائمة الأشكال