

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على واقع السياحة الجزائرية، وكذلك المبادرات التي اعتمدت عليها الدولة من أجل النهوض بهذا القطاع ، ضمن المخطط التوجيهي لتهيئة السياحة الجزائرية آفاق ٢٠٣٠ «SDAT» ، كما تم التطرق إلى آلية من آليات تنمية وتطوير السياحة من خلال تبني مخطط جودة السياحة الجزائر «PQTA» _ «Plan Qualité Tourisme» Algérie ، الذي يعد بمثابة ديناميكية وطنية لرفع مستويات الجودة في الخدمات السياحية من خلال الانخراط في هذا المخطط والحصول على علامة الجودة السياحية ، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج حول مدى تبني هذا المخطط من طرف المؤسسات السياحية من مطاعم وفنادق ووكالات السياحة والأسفار ، والخروج بتوصيات من أجل الرقي والنهوض بقطاع السياحة .

الكلمات المفتاحية: المخطط التوجيهي لتنمية السياحة آفاق ٢٠٣٠ «SDAT» ، جودة السياحة، مخطط جودة السياحة الجزائر «PQTA»

Abstract

This research aims at highlighting the reality of the Algerian tourism as well as the steps that adopted by the Algerian country in order to promote this sector, within the framework of the guideline Plan for the Development of Algerian Tourism by 2030 "SDAT". Also, we discussed a mechanism of tourism development through the adoption of a quality plan Tourism Algeria «PQTA» - «Plan Quality Tourism Algérie», which is a national dynamic that works to raise the quality levels of tourism services by engaging in this plan and obtaining the tourist quality mark. at last, a set of results were reached about the adoption of this plan by Tourist institutions such as restaurants, hotels and travel agencies ...ext, and finally we proposed some recommendations for the advancement and promotion of the tourism sector

Keywords: Tourism Development Guideline by 2030 «SDAT» - Quality Tourism - Quality Tourism Plan Algeria «PQTA»

المقدمة

إن السياحة هي صناعة خدمات، حيث تعتمد على تقديم خدمات الراحة والطعام والشراب والجولات السياحية والنقل والتسوق والترفيه..... وغيرها إلى السياح المحليين والأجانب لتلبية تطلعاتهم، لذلك يجب أن تكون هذه الخدمات بمستوى عال من الإتقان والتميز، فإن توفر الجودة يعد من الخصائص الأساسية التي يجب أن تكون مصاحبة لجميع الخدمات السياحية، لا سيما أن الخدمات السياحية من الخدمات النوعية التي يصعب فيها تعويض السائح في حال كانت الخدمات المقدمة أقل من المستوى المطلوب، و نظراً لما تشكله جودة الخدمات في صناعة السياحة من أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين، وتؤدي دوراً مهماً في تسويق الخدمات المقدمة من المؤسسات السياحية، وخلق ميزة تنافسية لكسب رضا العميل، مما يجعل الجودة في الخدمات السياحية من العوامل المهمة لتحقيق التنمية السياحية في الدول .

ولعل ما تزخر به الجزائر من معالم سياحية متنوعة (طبيعية، جبلية، صحراوية، شاطئية، علاجية، دينية، وموروث ثقافي) يمكنها من أن تكون دولة رائدة في مجال صناعة السياحة