

تمهيد:

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري، والذي يعتبر أثمن مورد لدى المؤسسة والأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق، حيث أن إدارة وتنمية الموارد البشرية تعتبر ركناً أساسياً في غالبية المؤسسات لكونها تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية وتمكين الشركات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة و القدرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، فالموارد البشرية يمكن أن تساهم وبقوة في تحقيق أهداف و ربح المؤسسة و حتى توسعها أكثر، مما يساهم في خلق مناصب شغل جديدة ، فإدارة الموارد البشرية تعني باختصار الاستخدام الأمثل للمورد البشري المتوفر والمتوقع، لذلك اهتم علماء الإدارة بوضع المبادئ والأسس التي تساعد على الاستفادة القصوى من كل فرد في المنظمة من خلال إدارة الموارد البشرية .لذلك كان ولا يزال المورد البشري العنصر الفاعل أيضاً في تحريك عجلة التنمية السياحية في أية دولة، باعتبار السياحة الصناعة الأولى من حيث تشغيل اليد العاملة، وهذا ما يحتم ضرورة حصولها على تعليم سياعي متقدم، وهنا تبرز الأهمية الجوهرية لمدى تأثير التكوين على أداء العاملين في المجال السياحي. كل ذلك سوف نتطرق إليه في هذا الفصل، من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول: الموارد البشرية و التكوين السياحي.

المبحث الثاني: المهن السياحية و تطورها.

المبحث الثالث: مؤسسات التكوين السياحي في الجزائر.

المبحث الأول: الموارد البشرية و التكوين السياحي

الموارد البشرية هي العنصر الأساسي، و الركيزة التي تقوم عليها أي مؤسسة سياحية، و تعتمد عليها أكثر من أي مورد آخر، و لهذا فإن تكوين العنصر البشري من بين الضروريات في أي مؤسسة ناشطة بالقطاع السياحي، ترغب في أن تكون لها الميزة التنافسية، و التكوين السياحي يختلف عن باقي القطاعات الأخرى، لكون هذا القطاع يتسم بصفات مهنية مختلفة، و ذات خصوصيات فريدة، ما يحتم توفير تكوين يتوافق مع المهن السياحية و وظائفها المختلفة و المتعددة. و هذا ما سوف نحاول التطرق إليه بالتفصيل في مبحثنا هذا.

المطلب الأول: مدخل إلى إدارة الموارد البشرية

نتيجة لمساهمة الموارد البشرية في نجاح العديد من المؤسسات الخدمية و الإنتاجية ، ظهرت الحاجة إلى الاهتمام بهذه الموارد والاستثمار في تنمية مهاراتها من خلال وضع إدارة مختصة بتسييرها وزيادة فاعليتها لتحقيق أهداف المؤسسة، وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الموارد البشرية وأنواع استراتيجيات إدارة الموارد البشرية.

1. مفهوم الموارد البشرية :

" العنصر البشري هو الأساس في النشاط الإنتاجي والتكوين الإقتصادي ، به صنعت مسيرة الحياة وأمكن الاستفادة من موارد الأرض المتاحة أفضل استخدام، ورغم التطورات التقنية و التكنولوجيا مازال الإنسان هو الأساس الحضاري وهو الموجه لهذه التكنولوجيا ومسيرها ، فالعنصر البشري هو العامل المتحكم دائما في كفاءة الأداء وفي نجاح أو فشل المنظمة، لذلك تتضاءل أهمية المشاكل المادية للعمل وأثرها على كفاءة الأداء طالما أن العنصر البشري يتحمل واجباته ومسئوليته بكل مهارة و إخلاص، و لا يتحقق ذلك إلا من خلال تحقيق الفاعلية في استخدام العنصر البشري . و يمكن تعريف الموارد البشرية بأنها المعرفة الكلية، المواهب، القدرات، الاتجاهات، القيم والاعتقادات لدى قوة العمل الموجودة بالمنظمة."¹

¹.سامح أحمد، مرجع سبق ذكره، ص18 .

"و تعرف كذلك على أنها حجم القوة العاملة لدولة ما ومستوى مهارة هذه القوة ويتم التمييز بين العمالة الماهرة والعمالة الفنية والعمالة غير الفنية و العمالة ذات الخبرة التنظيمية والإدارية."¹

"و جدير بالذكر أن الأهمية المتزايدة التي يكتسبها العنصر البشري ليست فقط على مستوى المؤسسات ومنظمات الأعمال، وإنما هو اتجاه عالمي تنامي خلال الربع الأخير من القرن العشرين، فكان ذلك على مستوى الدول ومنظمات الأمم المتحدة التي بدأت تعد تقاريرها السنوية عن التنمية البشرية في بلدان العالم المختلفة، وأصبحت الأرقام هي المنبر الذي تعلن من خلاله الدول عن مؤشرات تقدمها البشري على صعيد التعليم ومستوى المعيشة ومعدل الحياة... إلى غير ذلك من المؤشرات، ويظهر ذلك جليا على مستوى القوى الصناعية الكبرى والدول الأوروبية والنمور الكبيرة والصغيرة في آسيا، والتي ركزت على العنصر البشري وزيادة فعاليته وتنمية طاقاته وزيادة مساهماته من خلال تعليمه وثقافته وزيادة وعيه وإدارته بأكبر قدر ممكن من الفاعلية. سياحيا، تؤكد تقارير المجلس العالمي للسياحة والسفر أن الموارد البشرية ستمثل أهم موضوعات صناعة السياحة والسفر خلال السنوات العشر القادمة، نظرا لتقدم سياسات إدارة هذه الموارد، وللفجوة بين متطلبات الصناعة والقصور الواضح في مهارات العمالة المتوافرة وأساليب إدارتها، فضلا عن الحاجة لتحسين الصورة السيئة المأخوذة عن العمالة السياحية، حيث قرر أعضاء **WTTC** في اجتماعهم السنوي في ماي 2001 ضرورة دفع صناعة السياحة نحو تبني هدف واضح و هو المفهوم الإستراتيجي للموارد البشرية."²

2. مفهوم إدارة الموارد البشرية :

اهتم العديد من خبراء إدارة الأعمال بوضع تعريفات لإدارة الموارد البشرية لا سيما في النصف الثاني من القرن العشرين، وقد اختلفت هذه التعريفات باختلاف المفاهيم الإدارية السائدة والمصطلح المستخدم ما بين إدارة الأفراد أم الموارد البشرية، وباختلاف النظرة إلى العنصر البشري. ومن هذه التعريفات أنها " تنطوي على تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المؤسسات، وكذلك الإشراف على استخدامها وصيانتها والحفاظة على الكفاءات وتنميتها و تحفيزها بما يمكن للمؤسسة من بلوغ أهدافها بكفاءة وفاعلية"³، "كما تعرف على أنها عملية الإهتمام بكل ما يتعلق بالموارد البشرية التي تحتاجها أية منظمة لتحقيق

¹.بودال علي ، أهمية الاستثمار في رأس المال البشري كأحد شروط ترقية القطاع السياحي بالجزائر ، الملتقى الدولي حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة ، جامعة بسكرة ، بدون سنة ، ص8.

².سامح أحمد ، مرجع سبق ذكره، ص309.

³. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص26.

أهدافها، و هذا يشمل استقطاب هذه الموارد، والإشراف على استخدامها، وصيانتها والحفاظ عليها، وتوجيهها لتحقيق أهداف المنظمة و تطويرها.¹

"و في مطلع التسعينات من القرن الماضي وأوائل القرن الحالي و في ظل بيئة أعمال غير مستقرة شديدة التنافس بفعل المتغيرات الدولية سواء السياسية أو الاقتصادية أو التكنولوجية، ومع سيطرة مفاهيم جديدة على مجال إدارة الأعمال، مثل: إدارة الجودة الشاملة حدث تطور نوعي في تعريفات إدارة الموارد البشرية، بما يعكس التأثير بهذه المتغيرات. حيث تم تعريف إدارة الموارد البشرية بأنها مجموعة من السياسات التي تشمل التخطيط والإمداد بالموارد البشرية، تنمية وتدريب العاملين، التحفيز والتعويض، إدارة علاقات العمل والعاملين إلى غير ذلك من مهام في إطار خطة إستراتيجية تقوم على اعتبار العنصر البشري المحور الأساسي في المنشأة، وهو السبيل لتحقيق الميزة التنافسية المتواصلة للمنشأة."²

كما تعرف أيضا بأنها كافة السياسات والممارسات والنظم التي تؤثر على سلوكيات ومواقف وأداء العاملين، و تشمل هذه السياسات تخطيط الموارد البشرية ، الإختيار والتعيين، التدريب والتنمية، مكافأة العاملين و تحفيزهم، إدارة علاقات العمل والعاملين، إدارة وتقييم الأداء في إطار بيئة عمل إيجابية، و هي السياسات التي تمثل فعالية إدارة الموارد البشرية المسؤولة عن تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنشأة من رضاء العاملين والإبداع والابتكار والجودة والإنتاجية. يلاحظ من التعريفات الحديثة السابق عرضها أنها وإن لم تأتي بجديد من حيث الأنشطة والمهام التنفيذية لإدارة الموارد البشرية، إلا أنها أضافت إليها أبعادا جديدة تتفق والمتغيرات الحادثة، من خلال البعد الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية وارتباطها بالاستراتيجية العامة للمنظمة لتحقيق تكيف المنظمة مع المتغيرات السائدة في بيئة أعمالها، أيضا البعد التنافسي وإدراك الأهمية الحيوية لامتلاك موارد بشرية فعالة تمثل في حد ذاتها الميزة التنافسية المتواصلة التي تبحث عنها المنشآت في مختلف مجالات العمل للاستمرار والتميز في بيئة تنافسية عالمية.

3. أنواع إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية :

تمتلك أغلب الإدارات قناعة بأن المنظمات لا يمكن أن تحقق الأهداف المرجوة من الأصول المادية دون الاهتمام بالأصول البشرية، من خلال استراتيجيات تتصف بالكفاءة والفاعلية في كل وظائف إدارة الموارد البشرية

¹ . سعاد نائف برونوطي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2001، ص 17.

² . سعاد نائف برونوطي، نفس المرجع السابق، ص 18 .

ويقصد بهذه الاستراتيجيات تحديد الأهداف الأساسية طويلة الأمد للمنظمة في مجالات إدارة الموارد البشرية التي تتجسد في مجالات العمل والممارسات التنفيذية اليومية . وتنظر الدراسات الحديثة إلى استراتيجية إدارة الموارد البشرية على أنها من المكونات المركزية لإستراتيجية منظمة الأعمال، في الوقت الذي كانت فيه تلك الإستراتيجية نسبيا منسية من وجهة نظر الإدارة العليا، إذ لم ينظر إليها في أحسن الأحوال بأفضل من جهة تنفيذية مؤدية لأنشطة مكتبية توثيقية تعنى بشؤون العاملين من حيث استحقاقاتهم وترقياتهم وعقوباتهم، وما يطرأ على وضعهم من تغييرات. "و بمطلع القرن الحادي والعشرين ظهرت اعترافات جديدة على أن المسار نحو الميزة التنافسية سيجري إنجازه من خلال العاملين، ومن أهم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي ركز عليها أغلب الباحثين من أمثال : **Noe etal 1994 ، Torrington & Hall 1998 ، Armstrong 2008** هي استراتيجية تقييم الأداء، استراتيجية العلاقات مع العاملين، استراتيجية جودة حياة العمل، استراتيجية معلومات الموارد البشرية، واستراتيجية تكوين الموارد البشرية."¹

4. إستراتيجية تكوين الموارد البشرية :

"تتم هذه الإستراتيجية بتأمين حصول المنظمة على الموارد البشرية المناسبة لاحتياجاتها في التوقيت المناسب و الاحتفاظ بقوة العمل في تناسق مستمر مع متطلبات الأداء وظروف المنظمة، ويتم تصميم هذه الاستراتيجية في ضوء الاستراتيجية العامة للموارد البشرية وأهدافها الاستراتيجية، وإن أهداف استراتيجية تكوين الموارد البشرية هي الحصول على قوة العمل التي تتوفر فيها المواصفات الصحيحة من خصائص شخصية ومهارات ومعارف، فضلا على امتلاك القدرة على التقدم الوظيفي والتطور المستقبلي في المهارات والمعارف . وعليه يعرف التكوين على أنه عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يحوله بالإطلاع على وظيفة معينة وإنجاز المهام التي تتطلبها وجعله قادرا على متابعة عمله."²

عرف **Denisi & Griffi** استراتيجية تكوين الموارد البشرية على أنها "مجموعة من الأنشطة المختلفة التي تقوم بها المنظمة لسد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية عن طريق استقطاب الكفؤين من البشر واختيار الأفضل من بينهم لغرض البدء بالعمل في المنظمة كموظفين جدد"³، "إن أغلب التعاريف لا تفرق بين مصطلحي التكوين والتدريب لأن لهما نفس المدلول حيث أن كلاهما يهدف إلى تطوير المهارات الفنية والقدرات

¹ .جلال عبد الله محمد، أثر بعض إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة السليمانية، 2010،ص53

² .حسن حلي، تدريب الموظف، ط2، منشورات كويدات، 1982،ص25

³ .جلال محمد عبد الله، مرجع سابق،ص54

العقلية للأفراد من أجل تحسين مستواهم المهني، وذلك لأن كلمة التكوين اشتقت من فعل كون **former** المصدر اللاتيني **former**، ولغويا يعني إعطاء الشيء شكلا، و يقابل هذا المفهوم في اللغة الإنجليزية **training** الذي ترجمه مختلف العلماء والباحثون العرب بمفهوم التدريب لأن اللغة الإنجليزية لا تستعمل المفهوم الفرنسي للتكوين **formation** و لا بد في هذا الشأن من الإشارة إلى أن التشريع الجزائري يستخدم مصطلح التكوين خلافا لكلمة التدريب المتداولة في المشرق العربي¹، و هكذا لم نجد خلافا بين المصطلحين، واستخدمنا كلمة التكوين مرادفا لمفهوم التدريب. "لقد ظهر اصطلاح استثمار تكوين **investissement formation** في سنوات الستينات ، وبالرغم من عدم وفرة دراسات إحصائية جادة حول العلاقة بين المجهودات المبذولة في التكوين والنجاح الإقتصادي و الإجتماعي للمؤسسة، إلا أن هناك علاقة ارتباط قوية بين الأهمية المعطاة للتكوين من جهة و النجاعة و التنافسية وقدرات تكيف المؤسسة من جهة أخرى، و إلا كيف نفسر إقدام مؤسسات كبيرة وطنية و دولية على إنفاق **10,8,6** وحتى **12** في المئة من كتلة أجزورها على التكوين بصورة واضحة".²

و باعتبار السياحة صناعة كثيفة العمالة، وأنها من أكبر الصناعات المولدة لفرص العمل المباشرة وغير المباشرة فلقد أدركت أغلب المنظمات السياحية عبر العالم سواء فنادق أو مطاعم أو شركات سياحية ومنظمي رحلات وغيرها، وسواء كانت منظمات كبيرة أو متوسطة أو صغيرة، أن مفتاح قدرتها التنافسية وحصولها على نصيب سوقي كبير مقارنة بالمنافسين في السوق السياحي يتركز في الجودة العالية لخدماتها السياحية بما يضمن إشباع رغبات وتحقيق ولاء العملاء، وأن الوصول لهذه الميزة التنافسية يتوقف حتما على مستوى أداء العاملين، أي ما تمتلكه هذه المنظمات السياحية من موارد بشرية فعالة، وهذا ما يبرز أهمية تكوين الموارد البشرية الناشطة في القطاع السياحي.

المطلب الثاني: دور التكوين السياحي في إعداد الموارد البشرية

يعد التكوين من أساسيات الإدارة السياحية الحديثة سواء العاملين الجدد لإكسابهم المهارات اللازمة للتعرف على جو العمل السياحي وإعدادهم بنجاح لتأدية مهام وظائفهم أو للعاملين الحاليين والذين هم بحاجة ماسة للتكوين بهدف إكسابهم المهارات الحديثة في مجالات عملهم والتعرف على ما يستجد من معارف وتفعيل ذلك في حل المعضلات والوقوف على نقاط الضعف والمنافسة المهنية.

¹ كديدة إيمان، دور التكوين في تنمية الموارد البشرية، مذكرة ليسانس (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011-2012، ص42.

² إبراهيمي عبد الله و آخرون ، دور التكوين في تهيئة وتنمية الموارد البشرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السابع، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005، ص8.

1. مفهوم وأهمية التكوين السياحي :

"يفهم من التكوين السياحي أنه سلسلة إجراءات وعمليات متعاقبة معتمدة على خطة مدروسة تكسب العاملين تجربة وخبرة جديدة، كما يعتبر التكوين السياحي على أنه مجموعة من العمليات التي تكسب الأفراد تطويرا في المهارة والمعرفة لغرض رفع مستوى الأداء بما يحقق نتائج إيجابية للإدارة والعاملين بهذا القطاع . و يعتبر التكوين السياحي بشكل عام والفندقي بشكل خاص من أكثر الإستراتيجيات الواقعة لتطوير الموارد البشرية العاملة في تقديم الخدمات للسياح ابتداء من حلقات الوظائف الدنيا وانتهاء بالوظائف القيادية بهذا القطاع، ويتكون التكوين السياحي من قواعد تعليمية نظرية وتطبيقية يزود بها العاملين بحيث تصمم لخلق حالة القوة المهنية واختراق مواقع العمل والانتقال إلى مواقع أخرى بعد صقل المهارات واكتساب الخبرات والتزود بالمعلومات المتعلقة بنظام العمل السياحي . وتكمن أهمية التكوين السياحي في تخصيص عقول المتدربين وتوسيع مداركهم بما يساعدهم على التفكير والتصور ويكسبهم الإدراك مما يمكنهم من الكشف عن الظروف والآثار المترتبة في التصرف عند تقديم الخدمة السياحية . وبذلك يكون التكوين هو العامل المهم في إثارة البديهة للأفراد وتوجيه اهتمامهم إلى أرقى أنواع التعامل البشري، وعدم غض النظر عن الأخطاء التي يتعرض لها زملائهم المبتدئين، وتقاس أهمية التكوين لهذا القطاع بنوعية برامجهم وليس بعدد المشتركين في البرنامج."¹

"و تأتي الأهمية الكبيرة التي تجنيها الإدارات السياحية من جراء التكوين في إشباع الرغبات وحاجات الضيوف لديها لما لهؤلاء من قدرة حسية ونفسية واضحة لتمييز الجوانب الإيجابية والسلبية عند تقديم الخدمات لهم ، فتتولد لديهم قناعة بأن هؤلاء العاملين على قدر كاف من القدرة والكفاءة المهنية أو العكس ، وبذلك يكون للضيوف دور هام في نشر الإعلان والدعاية السياحية لطبيعة الخدمات المقدمة في المرفق السياحي ، كما يؤدي التكوين السياحي إلى تعميق روابط العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين من خلال التفاعل الحقيقي عند إبداء الآراء والملاحظات في الحلقات التدريبية ، وتدل كافة المؤشرات أن الإدارات السياحية الحديثة تولى الكثير من الاهتمام بعملية التكوين وتخصص لها الموارد المالية الكافية والبشرية المتخصصة، مثل الدول السياحية المتقدمة كفرنسا التي تستقطع بشكل قانوني 1 في المائة من صافي أرباح المنظمات السياحية للإنفاق على برامج تدريبية متقدمة ومستمرة للعاملين بها."²

¹. عبد الأمير كاظم، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة وتأثيره على مستوى تقديم الخدمات، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 25، جامعة الكوفة، ص121.

². سامح أحمد، مرجع سبق ذكره، ص322.

2. أساليب التكوين في السياحة :

يذهب الاختصاصيون في الإدارة السياحية والفندقية إلى التأكيد على ضرورة تواجد نوعين من الأساليب التدريبية حيث يركز النوع الأول على التكوين قبل البدء بتقديم الخدمات، إذ يهدف هذا النوع إلى إكساب العامل في هذا القطاع كيفية توظيف المعلومات التي تلقاها خلال مراحل تعليمه حين إسناد الوظيفة إليه وبمعنى آخر يتم تدريب العاملين على طرق سياسة وأنماط العمل السياحي قبل استلامهم للمسؤوليات في مواقع العمل، أما النوع الثاني فهو التكوين خلال تقديم الخدمات، وهنا يباشر العاملون عملية التكوين بعد استلامهم الوظائف واكتسابهم الخبرة العملية، ومن بين أهم أساليب التكوين المتبعة في قطاع السياحة وإدارة الفنادق مايلي:¹

- **أسلوب المحاضرة :** تعتبر المحاضرة من أكثر الأساليب استخداما في التكوين التي تستهدف توصيل المعلومات من طرف واحد لمجموعة صغيرة أو كبيرة من المستمعين.² فالمحاضرة إذا تدخل في مجال الطرق التي تعتمد أساسا على الحديث والعرض، ودور المدرب في هذه العملية هو عادة دور سلمي، فهو يقوم في معظم الوقت بالاستماع وتسجيل النقاط الأساسية دون المشاركة الفعالة في اكتشاف المعرفة أو بنائها. وتستخدم المحاضرة عموما كأسلوب للتكوين من أجل نقل المعارف النظرية، ويصلح هذا الأسلوب في برنامج تدريبي يهدف إلى معرفة قانون جديد وتطبيقاته في العمل مثلا، ويمكن عند أية محاضرة فسح المجال في آخر الحصة للأسئلة المختلفة مما يرفع من فعالية هذا الأسلوب.
- **أسلوب التوجيه :** ويهدف إلى تعريف الموظفين الجدد على الأقسام التي سيعملون بها وطبيعة نشاطها والعمل الذي سيقومون به مثل حدود الواجبات، الصلاحيات، نظام العمل، نطاق الإشراف.
- **أسلوب التكوين المباشر:** ويقوم من خلاله رؤساء الأقسام المهنية بتدريب العاملين في أقسامهم بهدف تطوير مهاراتهم وتزويدهم بكل ما هو جديد في تقديم الخدمات للضيوف، كما يهدف هذا الأسلوب على انتقاء المجموعة المتميزة من العاملين في الأقسام وتدريبهم موقعا لترقيتهم إلى وظائف أعلى.
- **أسلوب المؤتمرات :** وهي مشاركة مجموعة من المتدربين مع عدد من المتخصصين لدراسة موضوع محدد ومناقشة مشاكله وحلوله، حيث تطرح مجموعة من الخبرات لمجاميع مهنية (مجموعة فنادق، مؤسسات سياحية، وكالات السفر والسياحة) ويتم من جراء ذلك طرح عناوين وحلول لمعضلات العمل التي يواجهها القطاع السياحي من حين لآخر.

¹. خالد عبد الله، دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الباحة، المملكة العربية السعودية، 2013-2014، ص 24.

². توفيق عبد الرحمن، التدريب، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 1994، ص 192.

- أسلوب دراسة الحالات : "يتم عبر تقديم مشكلة أو فكرة معينة للمتكونين والطلب منهم دراستها و تحليلها والوصول إلى حلول و نتائج لها، ويهدف هذا الأسلوب إلى زيادة القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات عن طريق التفكير المنظم والتحليل و وضع الحلول و البدائل بالاعتماد على معارف وخبرات المتكونين ، و تفيد دراسة الحالة المتكون من تنمية القدرة لديه على دراسة المشكلات و تحليلها واتخاذ القرار.
- أسلوب البحث العلمي : حيث يكلف المدير العام بعض الكفاءات بإجراء بحث علمي معين للوقوف على حالات متكررة سلبية يقع فيها الفندق، وتقدم البحوث من خلال تجارب عملية وتوصيات لبيان صلاحياتها ونجاح تطبيقها، وهذه العملية تزود القائمين عليها والعاملين بالمعلومات المستجدة والموضوعية لحل الإشكالية المتكررة.
- أسلوب لعب الأدوار: تعتمد بعض الإدارات السياحية هذا الأسلوب في التكوين، وبموجبه يقوم بعض المتكونين بتمثيل أدوار أشخاص مشتركين في حدث أو مشكلة إدارية، وتعطى لكل من المشاركين فكرة عن الموضوع أو المشكلة، ثم يتصور أنه في الحياة العملية فيقوم بأداء الدور الذي يفترض أن يؤديه في مثل هذه الحالة ثم تجري عملية تمثيل الأدوار وتترك للمتكونين فرصة النقاش، ويعتمد كل متكون على قدراته والخبرة والمهارة التي يمتلكها للتصرف في حالات من هذا النوع، وتعتبر هذه الطريقة من الأساليب الناجعة في رفع كفاءة الأداء لدى هؤلاء الذين يؤدون الخدمات للضيوف، إذ يتم التعامل في ضوء التمثيل الحقيقي للحالة و يعبر عن المشاعر و يجنب الضعف في الأداء و يرفع الحاجز النفسي، و يمكن من خلالها تصحيح الأخطاء المتداولة مثل : طريقة الاستقبال، أسلوب المحادثة، الرد على الهاتف.¹

المطلب الثالث: التوافق بين التكوين و المهنة

"بصفة عامة، كل البلدان تواجه هذه الإشكالية و لكن بنسب متفاوتة، و من المعلوم أن التوافق بين التكوين و المهنة لا يتحقق إلا بدراسة تامة بسوق العمل."²

¹ عبد الأمير كاظم، مرجع سبق ذكره، ص126.

² A.Kettani: « Etat des lieux de la formation professionnelle dans le secteur du tourisme au Maroc » communication au colloque sur l'«Adéquation formation-emploi dans les métiers du tourisme et de l'hôtellerie» Le 10 Avril 2006 au Campus universitaire privé de Marrakech

- من الجانب الكمي، يجب القيام بتقسيمات لقطاعات المهن حسب النقص في المعرفة حول هياكل الوظائف، المهن، و المهارات التي يتطلبها كل قطاع ثانوي. ما يعني أنه يجب تطوير القدرة المؤسسية على تحليل سوق العمل و صناعة وسائل إتصال للمتعاملين في القطاعات الثانوية، و بالتالي خلق نظام معياري لكفاءة القطاعات. هذا ما لا نجده في خريطة التكوين لقطاع السياحة التي إنتهجتها الوزارة، و التي سنتطرق إليها في الفصل الثالث.

"هذه المرجعيات ستشكل وسائل اتصال فعالة بين مختلف المتعاملين في سوق العمل (المؤسسات و الشركات، الوكالة الوطنية للتشغيل، و أنظمة التكوين). ما يحل جزء من مشكلة عدم توافق التكوين و المهن، في حالة ما إذا كانت هذه التقسيمات القطاعية للمهن تشكل مصدر توثيق ناشطة، و تجاري الوضع الحالي لخصائص جميع المهن و الوظائف، و تتضمن نظام تصنيف لكل المهن و الوظائف، و ملف وصفي يعرف كل مهنة و وظيفة بجميع خصائصها. كما تكون هذه التقسيمات القطاعية للمهن و الوظائف، مصادقة من طرف المهنيين الشركاء، و هؤلاء لن يكونوا معنيين بمسألة عدم التوافق."¹

بمساعدة النظام المعياري لكفاءة القطاعات، المؤسسات و الشركات يمكنها تشخيص حاجياتها فيما يخص الكفاءة، و تسهيل عملية تحديدها خلال الطلب، كما تسمح لهم بتسيير مواردهم البشرية بطريقة أفضل، و كذلك تقديم طلبات بصفة أدق فيما يخص احتياجاتها في مجال تكوين هذه الموارد البشرية. أما من الناحية الأخرى، تسمح هذه الأنظمة، لمؤسسات التكوين، و المتعاملين في هذا المجال، بوضع أنظمة تكوينية تقترب أكثر من متطلبات المؤسسات الموفرة لفرص العمل. كما سبق بالنسبة للمغرب من خلال مشروع meda 2، و الذي ساهم فيه الإتحاد الأوروبي بميزانية ضخمة، تعادل 70 مليون يورو، هذه المراجع ستكون وسيلة حوار فعالة، بين القطاع المنتج و نظام التكوين و التشغيل، و هنا أيضا سيحقق التكافؤ بين المهن و التكوين.

- من الجانب الوصفي، يتم إستعمال أكثر فأكثر طريقة المقاربة بالكفاءة، و التي هي عبارة عن طريقة مبنية على أساس إكتساب الكفاءة، و خصائصها عبارة عن أربعة، كالتالي:²

- تنظيم لعملية التكوين مبني على أساس إستراتيجية؛
- جهاز تكوين يحاكي قدر الإمكان البيئة المهنية؛

¹. عبد الأمير كاظم، مرجع سبق ذكره، ص 128 .

². ACDI : projet modèle de gestion d'un CFP selon l'APC in. A. Kettani op. cite

- ديناميكية شراكة و تكوين متواصلة؛
- تسيير ذاتي، و حرية في التسيير مرتفعة لدى مؤسسات التكوين.

حيث أن¹:

- كل موارد مؤسسات التكوين تكون موجهة نحو تطوير قدرات المتربصين، و المكونين يجب أن تكون لهم قدرات بيداغوجية و خبرة مهنية لا يستغنى عنها للقيام بعملية التكوين. الأعمال التي تدخل في التكوين تطور حسب تطبيق المهنة أو الوظيفة، و حسب السلع أو الخدمات التي سيقدمها المتربص عند دخوله سوق العمل. و هذا هو توافق التكوين و المهنة؛
- مؤسسات التكوين تعقد شراكات مع المؤسسات و الشركات الموفرة لفرص العمل، لكي يتمكن من الاستفادة من القدرات و الكفاءات التي لا يمكنه توفيرها؛
- التكوين المهني يجب أن تكون له علاقة مع سوق العمل مبنية على منطق توفير كفاءات تحتاجها المؤسسات و الشركات و تطلبها في سوق العمل، و ليس منطق توفير تكوين لا علاقة له بمتطلبات سوق العمل.

إن أخذنا بعين الاعتبار التجربة المغربية، يتضح لنا أن الإستراتيجية التي تم إتباعها لتحسين التكوين كانت ناجحة، فحسب تصريح الجهات المغربية المسؤولة عن القطاع: "نوعية التكوين لم تكن تستجيب لمتطلبات المؤسسات و الشركات، لأن هؤلاء لم يكونوا مشتركين في عملية إنجاز برامج التكوين التي يحتاجونها، و لا في تحديد النوعية المقبولة من المتربصين، و لا حتى في عدد الأشخاص الذين يجب تكوينهم. يمكن القول أن القطاع لم تكن له إستراتيجية حقيقية في التكوين، كما هو الحال منذ السنوات القليلة الماضية. اليوم نحن ندرك تماما إحتياجاتنا النوعية و الكمية، و نوفر تعاون أفضل بكثير بين المتعاملين في سوق العمل من مؤسسات تكوين و مؤسسات موفرة لفرص العمل."²

كخلاصة، يمكن أن نؤكد بأنه ليرتم إتخاذ قرار مناسب و ملائم فيما يخص سياسات التكوين، نحتاج إلى معرفة دقيقة قدر الإمكان بالمعطيات الإقتصادية و الإجتماعية للقطاع، سواء من طرف متخذي القرار السياسي أو المتعاملين الإقتصاديين، فكما تم توضيحه مسبقا، مهن السياحة متشعبة، و عرفت تغيرات و تطورات مهمة

¹ . ACIDI, Ibid .

² . A.Kettani: « Etat des lieux de la formation professionnelle...op. cite

جدا، ما يطرح مشكلة كبيرة من ناحية إدراك هذه المعطيات المعقدة. "حيث أن تكوين نظرة عامة حول القطاع صعب جدا، فحيثياته ليست واضحة، بما أن معظم نشاطات قطاع السياحة يتم خلطها بنشاطات موجهة للمقيمين، و كون تعريفات القطاع السياحي ليست دقيقة و ثابتة، ما يجعل عملية الإحصاء صعبة جدا على المؤسسات المختصة في المجال ما يمنعها من توفير معطيات معمقة يمكن الإستفادة منها."¹

بعد ما تم التطرق إليه، يتضح لنا أن خلق نظام تكوين يوافق بين المهن المباشرة و الغير مباشرة للسياحة، مع سوق العمل و متطلباته ليس بالأمر الهين، و على السلطات المعنية أن تعمل بجد من ناحية الدراسات و التحقيقات لتوفير نظام تكوين مثالي.

المبحث الثاني: المهن السياحية و تطورها

"مهن السياحة لا تعتبر كلها قديمة بدرجة قدم السياحة في حد ذاتها، حيث توجد مهن جديدة كليا، أو مهن أخرى كانت موجودة في السابق و عرفت تطور تدريجي، و الهدف في كلتا الحالتين هو تحسين الخدمة السياحية و عصرنتها، و زيادة الدخل السياحي. و من هذا الأساس إعتد قطاع السياحة على الوسائل الملائمة لتحقيق هذه الأهداف، مثل التسويق، الإتصال، و غيرهم. فمهن السياحة تضاعفت، و اختلفت في نفس الوقت في العصر الحالي، لتضاف إلى مهن كانت موجودة في السابق."²

المطلب الأول : مهن السياحة

تعريف السائح حسب OMT ، و الذي يعمل به عالميا، و في الجزائر، يصف السائح على أنه الشخص الذي يسافر خارج منطقة إقامته لمدة محددة، و ينفق أموال لم يجنيها خلال فترة إقامته بالمنطقة التي سافر إليها،

¹. GESTE, Paris, Direction du Tourisme, Département de la Stratégie...op. cite.

². Les métiers du tourisme, Dossier documentaire, Université d'Artois SAOIP, Une publication des Lundis de l'Insertion Professionnelle, 2007, p4 (ترجمة خاصة).

لأغراض مختلفة، و هذا التعريف يترك نطاق واسع جدا للأنشطة التي يقوم بها السائح خلال فترة سفره، فإن قمنا بتقسيم قطاع السياحة لقطاعات مهنية على أساس علاقتها بأنشطة السائح، سنجد نوعين أساسيين و هي:

1- القطاعات المهنية المباشرة :

التي تكون لها علاقة مباشرة مع السائح و إحتياجاته، و تعتمد في قيامها على قطاع السياحة و هي مقسمة كالتالي :¹

- تنظيم الرحلات و إستقبال السياح : هي تلك التي تنظم الرحلات و تنشئها، و تتكفل بإستقبال السائح و متابعتها لضمان تلبية إحتياجاته المختلفة طيلة فترة سفره، و تشمل مجموعة من المهن أبرزها تتمثل في المؤسسات السياحية، وكالات الأسفار، و المرشدين السياحيين.
- المبيت : هي تلك التي تتكفل بجانب إيواء السائح و مبيته طيلة فترة سفره، و قد تتعدى فقط مجال الإيواء لتشمل أيضا الإطعام و توفير وسائل الراحة المثلئ، و تشمل الفنادق، الموتيلات و غيرها.

2- القطاعات المهنية الغير مباشرة :

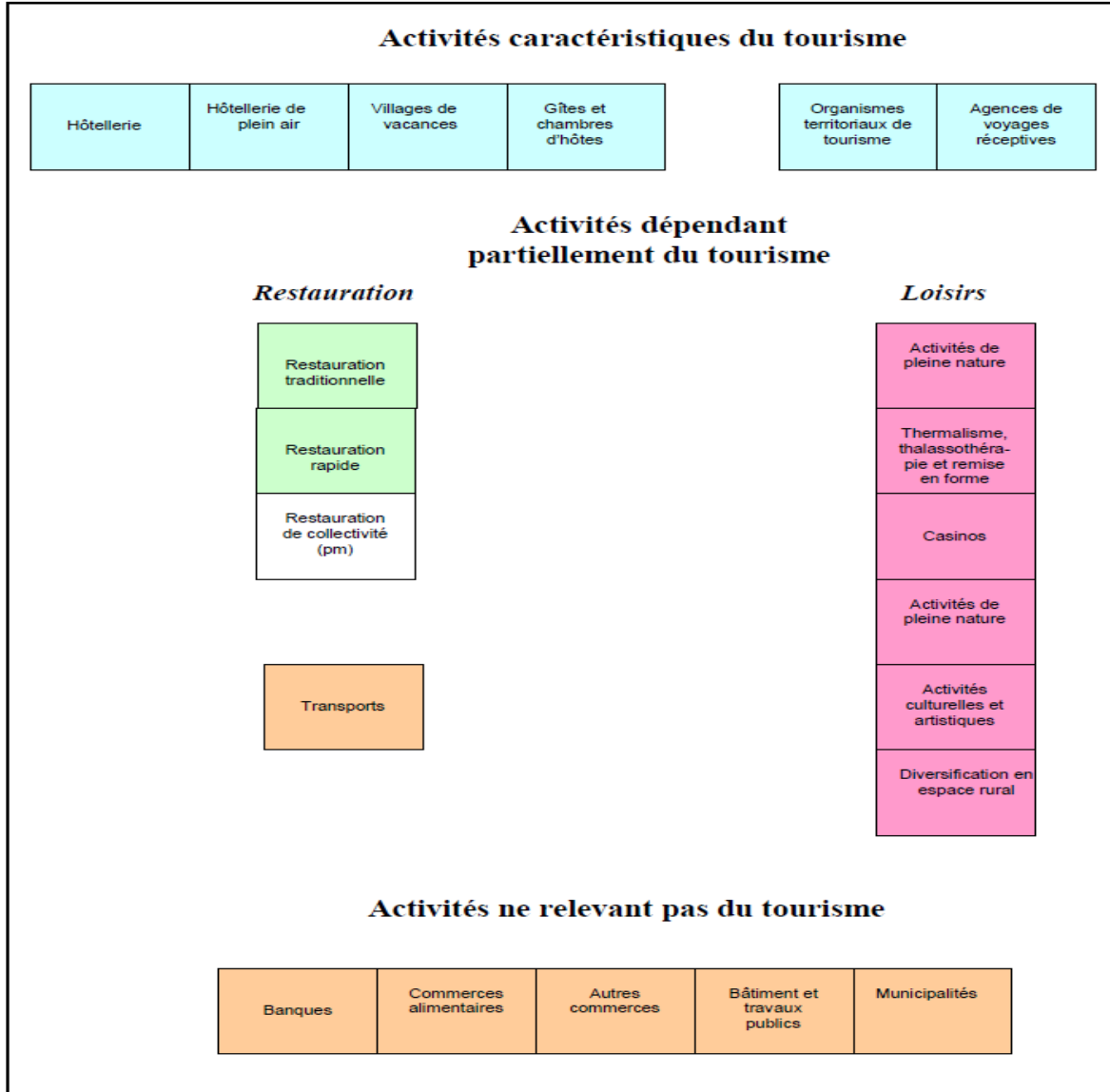
- تعتمد أساسا على قطاع السياحة لقيامها، و إنما هي مكملة لقطاع السياحة، و تعتمد عليها جزئيا فقط، و يمكن حصرها في ثلاثة قطاعات مهنية أساسية هي كالتالي :²
- الإطعام : يتضمن كل المطاعم التي توفر حاجيات الأكل للسياح، و يمكن أن تكون مطاعم تقليدية، مطاعم سريعة، أو سلاسل مطاعم ، الكافيتيريات أو المقاهي، كما يمكن أن تدخل ضمن حيز الفنادق.
- النقل : تشمل كل ما يدخل ضمن عملية نقل السياح من منطقة إلى أخرى، و هي تختلف بإختلاف أنواع النقل، التي يمكن حصرها في الطائرات، النقل البري سواء كان سيارات أجرة أو نقل حضري عام، بالإضافة إلى وكالات كراء السيارات.
- الترفيه : تشمل كل ما يدخل ضمن تقديم الخدمات الترفيهية التي يبحث عنها السياح، و هذا القطاع يشمل مهن عديدة و مختلفة، من أبرزها : المراكز الثقافية كالمتاحف، حدائق الحيوانات، الملاهي، الحدائق، الحمامات المعدنية، المهرجانات، و غيرها كثير.

¹. Christophe Guitton, LES MÉTIERS DU TOURISME, APPROCHE NATIONALE, Net.Doc, n° 23, juillet 2006, p7 (ترجمة خاصة)

². Christophe Guitton , Ibid, P07 .

لإبراز مختلف القطاعات المهنية السياحية، سنستعرضها ضمن الشكل 1.2 التالي الذي يلخص ما سبق :

الشكل 1.2 : القطاعات المهمة السياحية



Source : GESTE, Paris, Direction du Tourisme, Département de la Stratégie, De la Prospective, de l'Évaluation et des Statistiques : « Réalisation d'une étude quantitative et qualitative des emplois liés au tourisme en région Rapport méthodologique », Décembre 2007

المطلب الثاني: تطور مهن السياحة

المهن بصفة عامة لا تبقى على حالها أبدا، بل تعرف غالبا تغيرات و تطورات مستمرة، متصلة بالتنمية الإقتصادية و الإجتماعية، و بتأثيرات العولمة، و هذا ينطبق على المهن السياحة أيضا بوجه الخصوص، ما يآثر

بدوره على آليات العرض و الطلب فيما يخص الخدمات السياحية، حيث عرفت تغيرات و جب مواكبتها للنهوض بالقطاع السياحي.

بالنسبة للمهن السياحية، امتازت التغيرات التي طرأت عليها بما يلي ¹:

- تطورات تكنولوجية، خاصة من ناحية طرق الحجز، حيث عمم نظام الحجز GDS، و مؤخرا طور نظام الحجز الإلكتروني الذي يتم عبر شبة الأنترنت؛
- ظهور أنواع جديدة من المؤسسات، حيث أضيفت إلى وكالات السفر العادية، مراكز اتصال تقوم بنفس أعمال وكالات السفر المستقبلية بالاتصال فقط، و هذا النوع يستعمل كثيرا في سياحة الأعمال. هذه التطورات نتجت عنها مهن جديدة كليا، دون نسيان المهن العادية التي كانت تتواجد قديما، و التي عرفت تغير كبير بفضل هذه التطورات أيضا؛
- تطور المهن العادية الخاصة بوكالات السفر، يتضمن أكثر فأكثر بعد تجاري كبير، استقبال للزبائن أكثر مرونة و إيجابية في التعامل، متابعة للزبائن طيلة فترة تعاملهم مع الوكالة، إدراج مبدأ ولاء الزبائن، و كذلك خدمات ما بعد البيع بالإضافة إلى تغيرات عديدة طرأت على طرق عمل الوكالات، و التي أصبحت من الضروريات الإستراتيجية لتمكين أي وكالة سفر من تعزيز قدرتها التنافسية في السوق؛
- مهن الحجز التابعة لمراكز الاتصال تضاعفت بأعداد كبيرة، نظرا لتعدد هذه المراكز التي صارت تحمل محمل وكالات السفر، بالرغم من تغير طرق عملهما، حيث أن مراكز الاتصال تعتمد على وسائل أكثر تطور و تحتاج كفاءات تختلف عن وكالات السفر العادية، ما جعلها توفر مهن جديدة كليا، و التي بدورها وفرت مهن جديدة نظرا لتعدددها، مثل المشرفين على أخصائيي الحجز، المتصرفين المتكفلين بقواعد المعلومات التي تعتمد عليها مراكز الإتصال في عملها. كل المهن التابعة لمراكز الإتصال تحتاج إلى تكوين خاص، نظرا لإختلاف طريقة عملها، و إختلاف وسائل عملها المتطورة؛
- حتمية وجود كفاءات تمتاز بمعرفة عالية بالخصائص الجغرافية لقطاع السياحة، و الثقافية أيضا، حيث أن كلاهما يساهم كثيرا في تحسين نوعية تقديم الخدمة عند إستقبال السياح، و كذلك نوعية الإتصال، بالإضافة إلى كونها تساعد على تلبية طلبات السياح بأكمل وجه، و حتى إقتراح خدمات أخرى بالخارطة؛

¹ « Les métiers du tourisme : tendances et besoins émergents ». Cereq (centre d'étude et de recherche sur les qualification Conception et Réalisation : Isabelle de Lassus – Céreq Novembre 2008

- بالنسبة لمسيرى المؤسسات الفندقية، الكفاءات المرتبطة بالمناجنت و التسيير (التنظيم، إدارة الموارد البشرية، التسويق، خطوات الجودة و تطبيقها...) أصبحت من الضروريات الحتمية لمواكبة تعقد الخدمات السياحة و متطلبات السياح.

بالإضافة إلى كل هذا، هنالك أربع مهن ستظهر في بعض المؤسسات، أو تدخل ضمن حيز المهن الضرورية في البعض الآخر، و هي كالتالي:¹

- الاستشارة و المتابعة المهنية في مجال الإستقبال؛
- تسيير المعلومات و المعطيات؛
- الإتصال و التعاون الداخلي و الخارجي؛
- التسويق و الترويج الدوليين.

المطلب الثالث: تحديد احتياجات التكوين بالنسبة للمهن

كما هو معلوم، من الصعب جدا، إن لم نقل من المستحيل، أن نحدد بصفة دقيقة كل احتياجات التكوين المرتبطة بصفة مباشرة أو غير مباشرة بقطاع السياحة، بما أن القيام بذلك يتطلب قاعدة معطيات ضخمة، يستحيل جمعها، حيث أن القيام بذلك عن طريق تحقيق، يواجهه مشاكل منهجية معقدة جدا. بغض النظر عن هذه الصعوبات، يمكننا أن نلاحظ بأن على الصعيد الدولي، توجد دول عديدة على غرار فرنسا، تقوم بتحقيقات دورية لتحديد بالتقريب احتياجات التكوين لقطاع السياحة، الذي يمتاز بخصائص مهنية فريدة (مهن دائمة، مهن موسمية، مهن جماعية...). تعتبر المعلومة في كل القطاعات، المحور الأساسي في عملية إتخاذ و صنع القرار، لكونها تساعد عند الاختيار بين البدائل المتعددة لإتخاذ القرار المناسب، ما يعطيها طابع إستراتيجي.

"البحث عن معلومات إقتصادية و إجتماعية موثوقة و معالجتها و الاستفادة منها، أصبحت كما وضحنا في السابق، تحظى بإهتمام بالغ من طرف جميع المتعاملين الإقتصاديين، و الإجتماعيين على حد سواء

¹ « Les métiers du tourisme : tendances et besoins émergents ». op. cite
(8). A.Franco (dir.) «Rapport sur les diplômés et les formations aux métiers du tourisme », Paris, Assemblée Nationale, 2003, 90 p.

(مؤسسات دولة، إدارات مركزية و محلية، شركات، بنوك، جامعات، مراكز بحث...)، و بالنسبة للجزائر، مشكلة عدم توفر المعطيات و المعلومات الإقتصادية و الإجتماعية تشكل عائق كبير، يحول دون القيام بدراسة شاملة أي قطاع، خاصة القطاع السياحي، و التي تكون ضرورية لإتخاذ قرار، أو الشروع في تخطيط إستراتيجي. المجلس الوطني الإقتصادي و الإجتماعي CNES خصص تقرير كامل حول هذا.¹

و لغرض توخي الدقة قدر الإمكان عند تحديد الاحتياجات التكوينية في القطاع السياحي لا بد من توفر الأبعاد التالية:²

1. البعد التنظيمي :

وهو القيام بمسح شامل لجميع تنظيمات الأقسام السياحية للتأكد من حاجة الموارد البشرية فيها إلى التكوين جراء ضعف الخدمات لتطورها إضافة إلى التركيز على طبيعة القدرات والمهارات وموائمة ذلك مع طبيعة الأعمال والخدمات التي يقدمها هؤلاء، ويجري ذلك على جميع الأقسام وعلى كافة المستويات التنظيمية فيها، وتكون هذه العملية مستمرة في حياة المؤسسة السياحية والفندقية، أو كلما حدثت تطورات في نمو هذه الصناعة.

2. البعد التحليلي :

و يتم فيه تحليل الأعمال والوظائف التي يتعلق التكوين بها أو في بعض جوانبها، وفي حالة التحليل لهذه الوظيفة أو تلك، يصار البرنامج التكويني على وفق المتطلبات الموصوفة في الوظيفة بحسب معيار القوة والضعف فيها عند التنفيذ، وبذلك توضع معايير الأداء والواجبات الوظيفية ومهارات تقديم الخدمة .

3. البعد البشري :

و هنا نحدد الأفراد المطلوب تكوينهم بهدف تنمية قدراتهم ومهاراتهم ومعارفهم لتحسين أدائهم في الوظائف الحالية أو المستقبلية، ويجري ذلك من خلال طريقة أداء كل فرد، ثم تحديد الحاجة للتطوير في تلك القدرات والمهارات المطلوب إكسابه لها عند ممارسة الوظيفة الحالية أو المرتقبة، ولا بد من دراسة الأسباب الكامنة وراء ضعف الكفاءة والتي غالبا ما تكون بسبب عدم ملائمة مستلزمات أو أدوات تقديم الخدمة المطلوبة في

¹.CNES : « Les exigences de mutation du système d'information économique et sociale : Contribution au débat national » Alger Mai 2004

². عبد الأمير كاظم ، مرجع سبق ذكره ، ص 123.

الفنادق أو إجبار الإدارة لبعض المشرفين على استخدام صيغ غير مقبولة عند تقديم الخدمات في الفنادق لأغراض متعددة .وعليه يمكن القول أن تحديد الاحتياجات التكوينية في صناعة الفنادق والسياحة هي عملية منظمة ويعبر عنها بالمعادلة التالية الفجوة في الأداء = الأداء المطلوب - الأداء الحالي.

المبحث الثالث: مؤسسات التكوين السياحي في الجزائر

يكمن دور المؤسسات السياحية في تنفيذ السياسة السياحية الموضوعة من طرف السلطات، و تختلف هذه المنظمات من بلد الى اخر حسب درجة التطور به، و هذه المؤسسات تعمل كلها من أجل تنشيط و ترقية السياحة، و بالنسبة للجزائر فسنذكر أهم مؤسسات التكوين السياحي بما في هذا المبحث.

المطلب الأول: المدرسة الوطنية العليا للسياحة

"تعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي ، تم إنشاء هذه المدرسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 255/94 في 09 ربيع الأول سنة 1415 هجري، الموافق لـ 17 أوت 1994، المتضمن لإنشاء المدرسة الوطنية العليا للسياحة، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 104/98، المؤرخ في 03 ذو الحجة سنة 1418 هجري، الموافق لـ 31 مارس 1998 ، تمنح هذه المدرسة شهادة الليسانس في تسيير الفنادق و السياحة ، و تطوير و تدريب العاملين في قطاع السياحة، كما توفر 100 مقعد بيداغوجي، مقرها يتواجد بالجزائر العاصمة."¹

من مهامها، يمكن حصر ما يلي:²

- تقدم تكويننا عاليا في مختلف مواد السياحة و الفندقية و الحمامات المعدنية؛

¹ . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية، العدد 19، 1998، ص 15.

² . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية، نفس المرجع السابق، ص 16 .

- تحسين مستوى المستخدمين التقنيين في السياحة، الفنادق و الحمامات المعدنية ، و تقوم بتكوينهم المستمر و تجديد معلوماتهم؛
 - تقوم بجميع الدراسات الاستكشافية من أجل الاستجابة للطلب الذي يعبر عنه المتعاملون مع التوفيق بين المهمة التربوية في اختيار مواضيع الرسائل و الأشغال، و بين الحاجات في ميادين السياحة، الفنادق و الحمامات المعدنية؛
 - تشارك في مختلف الدراسات التي تنجز بالاتصال مع مختلف المؤسسات الوطنية أو الدولية التي لها علاقة بتطوير السياحة و الفنادق و الحمامات المعدنية؛
 - تكوين رصيذا و ثائقيا يرتبط بميدان نشاطها؛
 - تصدر مجلة متخصصة في السياحة و الفنادق و الحمامات المعدنية؛
 - تشارك في تطوير البحث العلمي و التقني في ميادين إختصاصها .
- أما بالنسبة لصلاحياتها، فهي تتمثل فيما يلي :¹

- تبرم عقود و اتفاقيات الدراسة و الاستشارة المرتبطة بمجال نشاطها مع أي مؤسسة أو إدارة؛
- تعد اتفاقيات التعاون مع الهيئات المماثلة الوطنية أو الأجنبية، و المنظمات الدولية و المنظمات غير الحكومية؛
- تشارك في اللقاءات و الأشغال الوطنية أو الدولية التي تهم ميدان نشاطها؛
- تضمن نشر الأشغال التي تهم ميدان نشاطها على اختلاف أنواعها؛
- تطور التبادل مع مؤسسات التكوين و المنظمات الدولية المتخصصة من أجل تجديد أنواع التعليم المقدمة؛
- تنظم بمبادرتها أو بناء على طلب السلطة الوصية لقاءات و طنية و/أو دولية ترتبط بينهما.

المطلب الثاني: المعاهد الوطنية، مؤسسات و مراكز التكوين

تنتشر المعاهد الوطنية و مختلف مؤسسات و مراكز التكوين السياحي بالجزائر في :

¹ . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية، نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

1. المعهد الوطني للفندقة والسياحة بتيزي وزو :

"يسعى المعهد الوطني للفندقة والسياحة أبو بكر بلقايد بتيزي وزو منذ افتتاحه في عام 1972 إلى تعزيز وجهة الجزائر ، وذلك من خلال تزويد المؤسسات التابعة له والمنتشرة عبر التراب الوطني بالمهارات اللازمة لتحسين الخدمات المقدمة بشكل مضطرد . وتتخصص هذه المؤسسة الواقعة في أعالي مدينة تيزي وزو وبالقرب من فندق عمراوة في تكوين التقنيين الساميين في الفروع الفندقية والسياحية على مدار 24 ساعة ، ويوفر المعهد التكوين في الإدارة الفندقية والطبخ وصناعة الحلويات وكذلك الإطعام، فيما توفر الفروع السياحية فرساي التكوين في تقنيات الإنتاج وتوزيع المنتجات السياحية لصالح وكالات السياحة والسفر وهو التكوين الذي يقدم بالتناوب كل سنتين مع تخصص مرشد سياحي محلي . ويجري الالتحاق بهذه المؤسسة للاستفادة من التخصصات التكوينية التي توفرها بعد فوز الحاصلين على شهادة البكالوريا أو ذوي المستوى الثالثة ثانوي في مسابقة، حيث التكوين يكون داخليا أو نصف داخلي وبين النظري والتطبيقي بالورشات يتخلله تربص ميداني بمؤسسة فندقية وسياحية ، ويضمن تأطير المتربصين زهاء 20 معلما يساعدهم في ذلك العشرات من المتعاقدين ، واستنادا لحصيلة قدمها مدير المؤسسة السيد فرحات فقد تمكن المعهد الوطني للفندقة والسياحة أبوبكر بلقايد خلال 41 سنة من تواجده من تكوين قرابة 45 ألف، 44,421 تقني سامي في مختلف التخصصات 186 منهم أجنب ينحدرون أساسا من دول إفريقية . وقد التحق 70 في المائة إلى 80 المائة من المتخرجين بسوق العمل سواء ذلك على مستوى الهياكل الفندقية والسياحية العمومية منها والخاصة ، وكذا على مستوى المؤسسات الشبه فندقية على غرار قواعد الحياة وكذلك لتقديم خدمات الإطعام بالمؤسسات الكبيرة العاملة في جنوب البلاد يقول السيد فرحات . كما توفر المؤسسة الفندقية تربصات في مجال التكوين الإضافي، وأخرى في التكوين المتواصل لفائدة الموظفين في قطاع السياحة والفندقة والقطاع الشبه فندي ، والجديد في هذه المؤسسة أنه تم تمديد فترة تكوين التقنيين الساميين لتصبح بين فترة 24 إلى 30 شهرا، وذلك تماشيا والقانون الجديد الخاص بالمؤسسة بعدما تم ترقيتها إلى المعهد الوطني للفندقة والسياحة بقرار تنفيذي في ماي 2012 بدل المعهد الوطني لتقنيات الفندقة والسياحة."¹

تجدر ابالإشارة إلى أن معهد تيزي وزو يتوفر على ملحقة بتلمسان تضمن تكوين تقنيين ساميين في الطبخ بسعة 100 مقعد يندرج في إطار تطبيق سياسة خريطة التكوين الخاصة بالقطاع التي صادقت عليها الحكومة في 2011.

¹ . http://www.almasalla.travel/News-101142.html, 05/03/2015, 23 : 10 .

2. معهد بوسعادة :

هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و مقره بوسعادة، يوفر 300 مقعد، و الشهادة التي يمنحها المعهد تقني سامي في الاستقبال، المطاعم و الطبخ ، و من مهامه نجد تكوين تقنيين في مختلف مهن السياحة و الفنادق و الحمامات المعدنية، تكوين جميع الأسلاك الأخرى التابعة للمهن الضرورية لنشاط السياحة و الفنادق و الحمامات المعدنية، تحسين مستوى المستخدمين التقنيين المتخرجين من قطاع السياحة.

بالإضافة إلى المؤسسات المذكورة أعلاه والناشطة في المجال السياحي ، هناك مؤسسات أخرى لا تقل أهمية عن سابقاتها ، ومنها نذكر:¹

3. الوكالة الوطنية للترقية السياحية:

أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98/70 المؤرخ في 21-02-1998، و كذلك من المؤسسات السياحية المركز الوطني للدراسات السياحية الذي أنشأ بموجب المرسوم التنفيذي 98/94 المؤرخ في 10-03-1998.

4. مراكز التكوين المهني والتعليم:

55 مركز للتكوين وتقديم شهادات (CAP) في الفروع المتخصصة في الفنادق (فن الطبخ، المطاعم والاستقبال).

5. المعاهد الوطنية المتخصصة في التدريب المهني:

10 معاهد للتكوين وتقديم شهادات تقني سامي في فروع الفنادق (فن الطبخ، المطاعم، الإيواء، الاستقبال، إدارة الفندق، دليل مرافق).

¹. حشماوي مجّد، بوقلاشي عماد، الاهتمام بالموارد البشري في القطاع السياحي كمدخل من مداخل تحقيق التنمية السياحية في الجزائر، مجلة المناجر، العدد الأول ، جامعة الجزائر3، ص22

خلاصة:

يتضح مما سبق ذكره أن تكوين الموارد البشرية يمكن أن يكون مدخلا مناسباً لتنمية القطاع السياحي وتحقيق استدامته، ومن ثم يجب التأكيد على أهمية تكوين الموارد البشرية في مجال السياحة، فالسياحة صناعة خدمية تلعب فيها الموارد البشرية دوراً أساسياً وتمثل رهاناً هاماً ليس لتنمية القطاع فقط، بل من أجل تنمية سياحية مستدامة .

ومن أجل هذا، يتوجب على المنظمات السياحية التي تريد الوصول إلى العالمية أن تقوم بإزالة كل العراقيل التي تقف أمام تحقيق هذا الهدف، فلا بد من تطوير كوادر سياحية وفندقية قادرة على التكيف مع البيئة العالمية، ومستعدة لمواجهة أي تغيير، ولها الكفاءة اللازمة التي تجعلها مؤهلة لتقديم أحسن وأجود الخدمات، بل وتكييفها مع ما يتطلبه السائح، ولذلك فإن التحدي الرئيسي اليوم أمام المنظمات السياحية هو التأكد من توافر الأفراد المهرة المتميزين وتكوينهم وتطويرهم وتنمية مهاراتهم، وهنا تبرز أهمية مؤسسات التكوين السياحي والكليات الإدارية المتخصصة في السياحة والفندقة وإشراكها بشكل فعال في عملية تأهيل وتكوين العمالة السياحية.