

احتلت السياحة مكانا متميزا في دائرة اهتمام معظم دول العالم المتقدمة والنامية، وبوجه خاص في السنوات الخمس عشر الأخيرة حتى أصبحت تعرف دون خلاف بأنها أكبر صناعة في العالم وقطاع التنمية الرائد في دول كثيرة. ولاشك أن العالم يتغير الآن من حولنا بصورة غير مسبوقة، فالتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والحضارية والبيئية والتكنولوجية تتم بمعدل يزيد في سرعته خلال الثلاثين عاما الأخيرة أضعافا مضاعفة عن معدل تقدم الإنسانية خلال ثلاثة قرون من الزمان، فما يعيشه العالم الآن من ثورة تكنولوجية اتصالية ومعلوماتية، ومن تقدم اقتصادي وإنتاجي، وتوسع في التكتلات الاقتصادية الإقليمية في ظل نظام عالمي يسمى بثورة العولمة، حيث يؤكد علماء السياحة تساندهم في ذلك بيانات منظمة السياحة العالمية والمجلس العالمي للسياحة والسفر بأنه سيطراً على الطلب والعرض السياحيين خلال الحقبة القادمة الكثير من المتغيرات الكمية والكيفية الناجمة عن هذا النظام العالمي الجديد وظاهرة العولمة.

ومع سيطرة مفهوم استغلال الميزات النسبية التنافسية أصبحت جودة الخدمات السياحية العامل الحاسم في المنافسة الدولية بين الدول والمقاصد السياحية، أكثر من عامل السعر الذي لا يزال عاملا هاما ولكنه تالي في الأهمية بعد الجودة، ونتيجة لما تقدم أصبحت ممارسة العمل السياحي بفروعه المختلفة مهنة لها قواعدها وأصولها وأسسها العلمية التي يجب أن يعتمد عليها للوصول بالموارد البشرية في المجال السياحي لمستوى المنافسة الدولية. فصناعة السياحة تجمع ما بين كونها قطاعا إنتاجيا وأنها صناعة الخدمات الأولى في العالم، حيث العنصر البشري هو المحور الأساسي الذي يدور حوله النشاط السياحي، من حيث السائح من جانب، ومن حيث أداء وتقديم الخدمة السياحية المتعددة الأشكال من جانب آخر، مما دفع بالبعض قائلًا أن العناصر الأربع ة للمزيج التسويقي الخدمي، اختزلت جميعا في العنصر البشري.

وهنا يتضح الفرق بين المؤسسات السياحية ذات النظرة التقليدية للعنصر البشري السياحي، والنظرة الحديثة المتواصلة التي ترى من الموارد البشرية مفتاح الفعالية والقدرة التنافسية للمنشأة، وما يتطلبه ذلك من سياسات للموارد البشرية تضمن تحقيق الأهداف، وتجنب دورة الحياة القصيرة للعلاقة بين المنشأة السياحية والعاملين، ويؤكد في هذا الموضوع السيد "توم دارنوود" نائب إحدى الشركات السياحية الكبرى على خصائص العمالة السياحية المطلوبة الآن ومستقبلا، مشيرا إلى ضرورة حصولها على تكوين سياحي متقدم، وامتلاكها للمستوى الراقى من المهارات الفكرية والتكنولوجية واللغوية، كذلك ضرورة إدارة هذه الموارد البشرية بشكل متكامل من التحفيز

والتكويني، بما يمنع تحولها ودورها لمنظمات أو مجالات أخرى، ولتكون بالفعل داعمة للقدرات التنافسية للمنظمة، وهو ما يعني أن نجاح وتقدم صناعة السياحة يتوقف على درجة الاحتراف لدى الموارد البشرية السياحية .

### أولاً: إشكالية البحث

من هذا المنحى وعلى ضوء ما تقدم اتضح لنا معالم إشكاليتنا والتي يمكن صياغتها في:

ما مدى أهمية التكوين السياحي في تنمية كفاءة الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي ؟

ومن أجل تحليل ومعالجة هذه الإشكالية نقوم بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم السياحة ؟ وماهي أهميتها الاقتصادية ؟
- ما مفهوم التكوين السياحي ؟ وما هي أهمية الموارد البشرية في القطاع السياحي ؟
- ما هو واقع التكوين السياحي في الجزائر ؟

### ثانياً: فرضية البحث

تقوم فرضية البحث على أن : التكوين السياحي أصبح ضرورة حتمية لتطوير قدرات العمالة السياحية من أجل تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات السياحية.

### ثالثاً: أهداف البحث

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى مايلي:

- تسليط الضوء على موضوع تكوين الموارد البشرية في القطاع السياحي وكل ما يتعلق به من مفاهيم؛
- التأكيد على أهمية التكوين في هذه الصناعة من أجل تحقيق الجودة في أداء الخدمات السياحية المقدمه؛
- العمل على زيادة وعي الإدارات السياحية و المهتمين بهذا القطاع نحو أهمية التوجه إلى وضع البرامج؛
- التكوينية لتحسين مستوى الخدمات باتجاه تبني ثقافة تخصصية في بناء الخطط المستقبلية للسياحة.

### رابعاً: أهمية البحث

تكمن أهمية الموضوع في تسليط الضوء على السياحة وإبراز أهميتها الاقتصادية في تحسين مختلف المؤشرات الاقتصادية الكلية مثل: ميزان المدفوعات، الدخل الوطني، العمالة، وبيان أهمية تكوين العمالة السياحية لترقية صناعة السياحة، وذلك لاعتبار السياحة صناعة كثيفة العمالة، واعتبار العنصر البشري من أهم عناصر التفوق في مجال الخدمات السياحية.

### خامساً: أسباب اختيار الموضوع

#### 1. أسباب موضوعية

- ضعف دور إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة مقارنة بما وصلت إليه في الصناعات الأخرى؛
- ظهور بعض المشاكل في المنظمات السياحية، وهذا راجع في الأساس إلى ضعف تكوين العاملين فيها؛
- اتجاه المنظمات السياحية الحديثة إلى تأهيل وتكوين مواردها البشرية من أجل تحسين ملامح صورة العمالة السياحية.

#### 2. أسباب شخصية

- الرغبة في إثراء الرصيد الفكري في موضوع تكوين العمالة السياحية؛
- الميل الشخصي للبحث والاستطلاع في موضوع تكوين الموارد البشرية السياحية؛
- ارتباط الموضوع بنوع التخصص.

### سادساً: منهج الدراسة

نظراً لطبيعة الموضوع، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجزء النظري لضبط الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة، إما في الفصل الثالث فقد اعتمدنا على الجانب التحليلي لدراسة واقع التكوين السياحي في الجزائر، وذلك بالاستعانة بمجموعة من المصادر وتمثل أساساً في مختلف الإحصائيات الصادرة عن الهيئات المحلية المختلفة كوزارة السياحة والصناعات التقليدية.

ولقد تم تنظيم هذا البحث في ثلاثة فصول حسب التالي :

**الفصل الأول عموميات واقتصاديات السياحة:** تطرقنا فيه إلى أهم المفاهيم المتعلقة بتعريفات السياحة والسائح في المبحث الأول، بينما تكلمنا في المبحث الثاني عن مختلف المقومات التي تقوم عليها السياحة، أما المبحث الثالث خصصناه لذكر الأهمية الاقتصادية للسياحة، وتأثيراتها على متغيرات النشاط الاقتصادي.

**الفصل الثاني التكوين والسياحة:** قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، الأول تكلمنا فيه عن أهمية الموارد البشرية وضرورة تنمية قدراتها عن طريق التكوين السياحي، وتحدثنا في المبحث الثاني عن مختلف المهن السياحية وتطورها، وعن كيفية تحديد احتياجات التكوين في المهن السياحية، أما المبحث الثالث ذكرنا فيه أهم مؤسسات التكوين السياحي في الجزائر.

**الفصل الثالث التكوين السياحي في الجزائر:** رأينا في الجانب التطبيقي لهذه الدراسة ضرورة التكلم عن التكوين السياحي في الجزائر، حيث استعرضنا في المبحث الأول أهم الإحصائيات المتعلقة بمؤسسات التكوين السياحي، بينما خصصنا المبحث الثاني لذكر أهم الجهود التي بذلتها الجزائر من أجل تحسين منظومة التكوين السياحي على المستويين المحلي والدولي.