



جامعة تيارت - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الطور الثاني ل.م.د.
في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

دور الموارد البشرية لمديرية السياحة في ترقية السياحة
المحلية
دراسة ميدانية بمديرية السياحة - تيارت -

الأستاذ المشرف:
د. بوهدة محمد.

إعداد الطالبة:
ميمون صبرينة.

لجنة المناقشة:

الصفحة	الرتبة	الأستاذ(ة)
رئيسا	أستاذ محاضر "ب"	عمارة جيلالي
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر "أ"	بوهدة محمد
مناقشا	أستاذ التعليم العالي	بن موسى سمير

السنة الجامعية: 2021-2022 م.

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله تعالى الذي أنعم علي بأن وفقني لإتمام هذا العمل العلمي المتواضع و الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، أشكره شكر المعترف بمننه وآلائه وأصلي وأسلم على صفوة أنبيائه، وعلى آله وصحبه وأوليائه أما بعد:

"من لم يشكر الناس، لم يشكر الله" واعترافا منا بالفضل وتقدير الجميل، لا يسعني وأنا أنتهي من إعداد هذه المذكرة إلا أن أتوجه بجزيل شكري وامتناني إلى:

أستاذي المشرف **بوهدة محمد** على قبوله الإشراف على هذه المذكرة. و لما منحه لي من وقت وجهد وتوجيه وإرشاد ودعم لإنجاز هذا العمل.

كما تكرم وتفضل بقراءة هذا البحث وتحمل عناء تقييمه، وتصويب ما بدا من أخطاء وهفوات.

شكر و عرفان إلى من آمن بقدراتي وحفزني على مواصلة مشواري العلمي وكان لي سندي ودعيمي في هذا المشوار أُمي و أبي.

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد لكم مني ألف شكر و تحية.

إهداء:

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

أهدي ثمرة جهدي إلى التي حملتني وحممتني و منحنتني الحياة و أحاطتني بحنانها، إلى ملاكي الحياة إلى معنى الحب و الجنان أُمي الغالية التي حرصت على تعليمي بصبرها و تضحيتها في سبيل نجاحي إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار الذي دعمني في مشواري الدراسي منذ خطواتي الأولى إلى المدرسة أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان بعد الطول انتظار و ستبقى كلماتك نجوم أهندي بها اليوم و في الغد إلى الأبد...والذي العزيز.

إلى رفيق دربي زوجي العزيز خير السند لي.

إلى من حبهم يجري في عروقي أخواتي زهرة أم هاني خديجة سميرة ومايا إلى إخواني احمد حبيب خالد وعبد الرحمان.

إلى أختي وحببتي مريم سلسبيل.

إلى مصدر البسمة و الفرح الكتكوتة ابنة أختي جودي أسماء.

إلى بنات أخواتي لجين بسمة فاطمة و در صاف رهف.

إلى كل من سهر و بذل و لو مقدار نرة في سبيل وصولي إلى هنا و إلى كل من وسعته ذاكرتي و لم تسعه مذكرتي.

صبرينة

المخلص:

تركز هذه الدراسة على واحدة من الموضوعات المهمة التي تخص السياحة والمتمثلة في دور المورد البشري في تحقيق الترقية السياحية، حيث حاولنا في هذه الدراسة تبيان ضرورة الاهتمام بالمورد البشري كفاعل أساسي غي عملية الترقية السياحية وإبراز الدور الترقوي له، ولمعالجة هذا الموضوع قمنا باستعمال المنهج الوصفي في الجزء الأول من الدراسة، كما اعتمدنا على التحليل الإحصائي لتحليل البيانات والجداول المستقاة من الهيئات ذات صلة بالموضوع وكذا الالتقاء المباشر مع المسؤولين على القطاع في ولاية تيارت، وقد توصلنا إلى أن العنصر البشري قد يكون عاملا أساسيا في تفسير محدودية الترقية السياحية في الجزائر وفي منطقة تيارت قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: السياحة، الموارد البشرية، الترقية السياحية.

Abstract:

This study Focuses on of the important issues concerning tourism and the role of human resources in achieving the development of tourism.

In this study we tried to show the need for human factor as a major player in the tourism development.

To address this issue, we used the descriptive and analytical approach in the first part of the study and relied on statistical analysis in the second part to analyze the data brought from the relevant institutions in addition to the direct interviews with the sector in the wilaya of tiaret.

We have concluded that human element could be a relevant factor in explaining the limited success of tourism development in Algeria and in tiaret . our region under study.

Key words : Tourism, human resources, tourisme developmrent.

الفهرس

الصفحة	الموضوع
	الفهرس:
	ملخص الدراسة:
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق:
١	مقدمة

الفصل الاول : تقديم الدراسة

4	I . الإشكالية
4	II . الأسئلة الفرعية
4	III . الفرضية العامة
4	IV . الفرضيات الفرعية
4	V . أهداف الدراسة
5	VI . أهمية الدراسة
5	VII . التعاريف الإجرائية
6	VIII . الدراسات السابقة
7	IX . مناقشة الدراسات السابقة

الفصل الثاني: المورد البشري في القطاع السياحي

8	تمهيد
8	I . المورد البشري
9	I.I مفهوم الموارد البشرية
10	I.II مصادر الموارد البشرية
11	I.III بيئة الموارد البشرية
15	II . إدارة الموارد البشرية
15	I.II مفهوم إدارة الموارد البشرية

16	II.II أهداف إدارة الموارد البشرية
17	III ترقية القطاع السياحي
17	I.III مفهوم السياحة وأنواعها
23	II.III التطور التاريخي للسياحة
27	III.III ماهية الترقية السياحية
35	IV. المورد البشري في القطاع السياحي
35	I.IV خصوصيات الموارد البشرية التي تشغل في القطاع السياحي
35	II.IV أنواع موظفي السياحة
36	III.IV دور العنصر البشري في العملية السياحية
37	IV.IV مستقبل الموارد البشرية في صناعة السياحة
38	V. إدارة المورد البشري في السياحة
39	I.V وظائف إدارة الموارد البشرية
42	خلاصة

الفصل الثالث: السياحة المحلية

42	تمهيد
43	I. السياحة المحلية
43	I.I. التعريف بولاية تيارت كوجهة سياحية
44	II.I. الهياكل القاعدية
47	III.I. المقومات الطبيعية والتاريخية
49	IV.I. مناطق التوسع السياحي
50	II. الموارد البشرية كفاعل في الترقية
50	I.II. التعريف بمديرية السياحة
50	II.II. مهام مديرية السياحة

الفصل الرابع : الإطار المنهجي

53	I. التحضير للدراسة الميدانية
63	II. عرض ومناقشة الدراسة الميدانية
	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
35	سلوكيات موظفي السياحة ومواقف السائح.	I
58.57.56	الشكل الأولي للعبارات	II
59	صدق الاتساق البعد الأول	III
60	صدق الاتساق البعد الثاني	IV
61	مقياس ألفا كرونباخ	V
63	مساهمة المورد البشري في الترقية السياحية	VI
64	مساهمة الترقية السياحية	VII

قائمة الملاحق:

الصفحة	الملحق	الرقم
	ترخيص بإجراء دراسة ميدانية	I
	استبيان التحكيم	II
	قائمة الأساتذة المحكمين	III
	الاستبيان النهائي	IV
	إحصائيات	V

مقدمة

تعتبر السياحة نشاط ذو أهمية كبيرة ولها الكثير من الأبعاد الاجتماعية والثقافية والسياسية التي تؤثر فيها وتتأثر بها حيث تلعب دورا هاما في الاقتصاد العالمي والاجتماعي ، وبالرغم من تحديد جوانب السياحة إلا أنها تعتبر معقدة نوعا ما لارتباطها بالنشاطات الاقتصادية الأخرى إضافة إلى تشعب مفاهيمها وإن التحول الذي شهده العالم في مجال السياحة صاحبه تحول كبير في المجال الاجتماعي وكذلك التقني ففي الوقت الذي يحتل القطاع السياحي الأولوية في الكثير من الدول سواء المتقدمة أو النامية نجد في الجزائر رغم ما تزخر به من إمكانيات وتنوع كبير ومنفرد في العرض السياحي بداية بالتنوع الثقافي والحضاري والتاريخي إلا انه لم يصل بعد إلى تحقيق الأهداف المنتظرة منه وبقية أعماله ضعيفة مقارنة مع الدول المجاورة .ومن أجل استغلال هذا القطاع استغلالا صحيحا وضعت الحكومة برنامج للتنمية والترقية السياحية بغرض النهوض بالقطاع السياحي وأصبحت الترقية وظيفية إستراتيجية في أغلبية البلدان فعلى المؤسسة القائمة على الترقية السياحية انتهاز وتبني إستراتيجية اتصالية محكمة معتمدة على مجموعة من التقنيات أهمها العلاقات العامة لاعتبارها طرف مهما في بلورة صورة المؤسسة السياحية الجزائرية .

فهذه الدراسة التي بين أيدينا إذن هي محاولة البحث العلمي والتحقيق الميداني على الدور الكبير الذي يلعبه المورد البشري لمديرية السياحة في ترقية السياحة وإسهاماتها في جذب أكبر عدد ممكن من السياح إلى البلاد رغم الاختلافات المتنوعة التي تشبث بها الجماهير السياحية في الثقافات والعادات... الخ

ومن أجل معالجة الموضوع والإجابة عن المشكل المطروح قسمنا البحث إلى ثلاثة فصول مسبوقة بمقدمة عامة ومنتوية بخاتمة.

الفصل الأول: يتعلق بتقديم للدراسة حيث تم الإشارة فيه إلى الإشكالية وتساؤلات وفرضيات الدراسة، أهداف الدراسة وأهميتها، التعاريف الإجرائية للدراسة وفي الأخير الدراسات السابقة مع مناقشة الدراسة.

أما الفصل الثاني: يعد الإطار النظري للدراسة بحيث تطرقنا فيه إلى المورد البشري وإدارة الموارد البشرية، ترقية السياحة، المورد البشري في القطاع السياحي، وفي الأخير إدارة المورد البشري في السياحة.

أما الفصل الثالث: فهو الإطار المنهجي للدراسة وفيه تناولنا تعريف الولاية كوجهة سياحية مع التطرق إلى الموارد البشرية كفاعل في الترقية، و التحضير للدراسة الميدانية ، وعرض ومناقشة النتائج.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

1. الإشكالية :

إن ما تتمتع به ولاية تيارت من إمكانيات مادية بشرية وبيئية يؤهلها لان تكون وجهة سياحية بامتياز، إلا أن غياب الإرادة الحقيقية للنهوض بهذا القطاع يجعله هامشيا ولا يؤدي دوره الحقيقي، ومن خلال ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي لبحثنا كالتالي:

➤ كيف يساهم المورد البشري في تحقيق الترقية السياحية بولاية تيارت؟

2. الأسئلة الفرعية:

➤ هل يعتبر المورد البشري عنصر محوري فعال في مديرية السياحة بولاية تيارت؟

➤ هل يمكن اعتبار أن تفعيل الترقية السياحية بالجزائر مرهون بالمورد البشري؟

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بوضع الفرضيات التالية:

3. الفرضية العامة:

يساهم المورد البشري بنسبة كبيرة في ترقية السياحة.

4. الفرضيات الفرعية:

للمورد البشري دور مهم في القطاع السياحي من خلال النشاطات التي يقوم بها فهو جزء لا يتجزأ من مديرية السياحة.

الترقية السياحية تتطلب التوسع والارتقاء بالخدمات السياحية وتوفير مورد بشري يقدم للعملاء العاملين في هذا المجال.

5. أهداف الدراسة:

إن الملاحظ هو قلة الدراسات التي تتناول علاقة المورد البشري بالقطاع السياحي باللغة العربية وبناء على ذلك فان الدراسة تهدف إلى:

➤ دراسة سبل النهوض بالقطاع للوصول إلى تحقيق الترقية السياحية مع الأخذ بعين الاعتبار.

➤ الحاجة إلى تطوير القطاع وتفعيل دوره في الاقتصاد الوطني.

➤ إبراز الدور الترقوي للمورد البشري.

➤ الوقوف على واقع السياحة عموما ومعرفة مدى مساهمتها في ترقية السياحة المحلية خصوصا.

➤ التعريف بالمورد البشري كفاعل جديد في تحقيق الترقية السياحية.

6. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة أساسا من خلال النتائج التي يرجى تحقيقها في المستويات التالية:

أ. على المستوى العلمي:

يعتبر موضوع المورد البشري وعلاقته بالترقية السياحية أساس تطور القطاع السياحي ولم ينل إلا القدر الضئيل من اهتمام الباحثين العرب بسبب عدم العناية بهذا القطاع إلا في الأونة الأخيرة بالإضافة إلى حداثة الموضوع بالنسبة للمكتبة الجزائرية.

ب. على المستوى الكلي:

للداسة أهمية كبيرة في تعديل تصرفات وسلوك الفاعلين وتوضيح المسار الاستراتيجي للتوصل إلى تحقيق الترقية السياحية.

ج. على المستوى الجزئي:

للداسة أهمية كبيرة في إبراز الدور الذي يلعبه المورد البشري في تحقيق الترقية السياحية.

7. مفاهيم أساسية :

المورد البشري: كافة القدرات والإمكانات البشرية التي يمكن الاستثمار فيها لتحقيق أهداف وسياسات المنظمة.

✓ **السياحة:** هي ظاهرة من ظواهر العصر تنبثق من الحاجة المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام، و الإحساس بجمال الطبيعة وتذوقها، و الشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق ذات طبيعة خاصة.

✓ **الترقية السياحية:** مدى اتساع قاعدة التسهيلات والخدمات لكي تتلاقى مع احتياجات السياح.

8. الدراسات السابقة:

ان مستوى مصداقية أي بحث مرتبط بحجم المراجع و المعلومات التي تم الحصول عليها، و لا يمكننا الجزم ان هذا كل ما هو متوفر من دراسات في مجالنا:

➤ عامر عيساني بعنوان: "الأهمية الاقتصادية للتنمية السياحية المستدامة حالة

الجزائر" السنة الجامعية 2009-2010 دراسة ميدانية بجيجل أطروحة

دكتوراه، جامعة جيجل، تناول خلفية عن السياحة وأثارها المختلفة كما تطرق إلى

الترقية السياحية والسياحة الدولية وتطورها وكذلك إلى واقع السياحة في الجزائر

- مقارنة مع الجارتين تونس ومصر وتقييم التجارب وقد توصل إلى ضعف الأداء الاقتصادي للقطاع السياحي بالجزائر مقارنة مع كل من تونس ومصر.
- هدف الباحث من خلال الدراسة إلى التأكيد على أهمية التنمية السياحية في الجزائر مع الإشارة إلى تجارب بعض البلدان التي تمثل وجهات منافسة بحكم موقعها الجغرافي.
- صبيحة حدالن بعنوان: "إسهامات العلاقات العامة في الترقية السياحية دراسة ميدانية بالديوان الوطني للسياحة" 2019-2020 رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في تخصص علم الاجتماع والاتصال و العلاقات العامة،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية. تناولت من خلال دراستها: "استخدام الاستمارة و المقابلة للتأكد من إسهامات العلاقات العامة في الترقية السياحية من خلال رسم السياسة الفنية في التعامل و الاهتمام بالجمهور الداخلي و الخارجي.
- يحيوي خديجة بعنوان: "دور تنمية الموارد البشرية في تطوير الخدمات في المنظمات السياحية دراسة حالة مجموعة من المنظمات السياحية في الجزائر" 2016-2017 رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، تناولت في دراستها ان التنمية تكون عن طريق وضع إستراتيجية فعالة في هذا المجال لتكوين يد عاملة مؤهلة و قادرة على أداء مهامها بكفاءة عالية.

الفصل الثاني: المورد البشري في القطاع السياحي.

تمهيد:

لقد أصبحت الموارد البشرية عنصر هاماً من عناصر التنمية وهي تحتل مركزاً للصدارة على مستوى العالم المعاصر، باتت تعد بمثابة استثمار مريح، إن كانت المنافسة اليوم هي مبدأ اقتصاديات، إذ أصبح السعي لكسب الرهان مشروعاً لا شك فيه، لذا فإن المؤسسات ومهما كانت طبيعتها صارت تبتذل قصارى جهدها لأجل استقطاب أفضل المهارات البشرية لتعيينها وتدريبها وتقديم الحوافز لها، وتوفير التأهيل والترقية وذلك للمحافظة عليها من أجل مواجهة التحديات التي تطرحها القوى التنافسية التي تستمد سلطتها من العولمة وانفتاح الأسواق.

1. المورد البشري:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي يشكل منها أب تنظيم فالموارد البشرية هي القوة الدافعة الحقيقية في أي تنظيم، أو أنها تصدر كل الطاقات وأي كل نجاح وإنجاز إنما يعود إلى الجهد البشري.

1.1 مفهوم المورد البشري: تعد الموارد البشرية المؤهلة من أهم أسس نجاح و تطور أي مؤسسة سواء كانت صناعية أم اقتصادية أم خدمية و عليه سوف نتطرق إلى مفهوم المورد البشري:

أ. تعريف المورد البشري:

- "هو أصل من أصول المنظمة التي يمكن الاستثمار فيها أو زيادة قيمتها باعتبار الأفراد مورد المنظمة الذي يمكن إن يحقق ثروة وإيرادات من خلال استخدام مهارته ومعرفته". (حسن، 2005، ص، 29)
- كما يعرف بأنه "مجموعة الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات إنجاز الأعمال التي تقوم بها المنظمات وتقسّم الموارد البشرية إلى خمسة مجموعات وهي: الموارد الاحترافية، الموارد القيادية، الموارد الإشرافية، باقي الموارد المشاركة الاتحادات العالمية". (حسن، 2002، ص، 17)
- ويمكن تعريفه أيضاً بأنه: "كافة القدرات والإمكانات المرتبطة بالسكان والتي يمكن إن تساهم في إنتاج السلع والخدمات، أو تساهم في التحفيز على الإنتاج من أجل توفير الإشباع للرغبات والاحتياجات المختلفة فردية أو جماعية". (أحمد، 2009، ص، 93)

ب. أهمية الموارد البشرية:

بالرغم من أهمية الموارد المادية والتكنولوجية والمالية، إلا أن الموارد البشرية قد تكون أهم هذه الموارد، لأن هذا الأخير هو الذي يربط كل هذه الموارد معاً، فقد ازداد إدراك المنظمات لأهميته في تحقيق الميزة التنافسية لها، وزيادة إدراكها كذلك بمنظمات البيئة المتقدمة تكنولوجيا في المستقبل، فقد أصبحت هناك نظرة جديدة تناقض النظرة التقليدية للمورد البشري باعتبار أصل الموارد، وقد أدت المشاكل الاقتصادية إلى زيادة أهمية الموارد البشرية، فالظروف الاقتصادية والعولمة والتكنولوجيا والتغيرات والاختلافات في قيم القوى العاملة وما أفرزته المتغيرات والتوجهات العالمية وروافدها الإقليمية والمحلية من تأثيرات جذرية، كل هذا يؤدي إلى خلق حواجز جزئية حائلة دون تحقيق المنظمة لأهدافها لذلك أصبح ينظر إلى الموارد البشرية على أنها وسيلة لتقليل أثر هذه الحواجز من هنا يمكن تلخيص أهمية الموارد البشرية في النقاط التالية: (كامل، 2008، ص، 25، 24).

- الموارد البشرية هي مصدر القدرات الفكرية والذهنية وخزان الابتكار والإبداع في المنظمات المعاصرة.
- الموارد البشرية قادرة على تحمل المسؤوليات وتحدي المهام الصعبة وتحقيق الانجاز.
- الموارد البشرية إذا ما أتيح لها الوعاء التنظيمي الملائم والمحفز قادر على الالتزام بمعايير الأداء التي تحددها المنظمة.
- تعتبر بمثابة عامل حقيقي للتغيير، باعتبار من أساسيات استقرار ونمو المؤسسة كما تعتبر جزء كيان من هذه المنظمة.
- الموارد البشرية الموهوبة الذكية هي الركيزة الأساسية في مواجهة تحديات التقنيات الحديثة سواء بخصوص استغلالها أو بخصوص توظيفها واستثمارها في منظومات من أجل بناء الميزة التنافسية لها في مواجهة مثيلاتها من المنظمات وعليه فإن الموارد البشرية الفعالة هي ركيزة أساسية وحقيقة مهمة يركز عليها الفكر الإداري المعاصر، إذا كانت درجة نجاح المنظمات تقاس قديماً بمدى كفاءتها بقدرتها على استغلال الموارد البشرية لإحداث التغيير والتكيف مع البيئة والإبداع والابتكار. (بسيوني، 2005، ص، 15)

2.1 مصادر الموارد البشرية:

تعتمد المنظمات في الحصول على الموارد البشرية على مصدرين أساسيين: (ربايعة، 2003، ص، 43)

أ.المصدر الداخلي:

بموجب هذا المصدر يتم الاعتماد على توفير العاملين داخل المنظمة نفسها وان السياسة لها فوائد منها: (ربايعة، 2003، ص، 43)

- خلق علاقة جيدة مع الأفراد العاملين والإدارة.
 - زيادة الإنتاجية والولاء للمنظمة.
 - قلة التكاليف.
 - معرفة الأفراد للإجراءات والسياسات المتبعة بالمنظمة.
- بالرغم من هذه الفوائد إلا انه ينصح بالاستعانة بالمصادر الخارجية وذلك لجذب كفاءات جديدة وتعويض النقص جراء التقاعد ولتزويد المنظمة بالوظائف التي هي غير متوفرة من المصادر الداخلية وحسب هذا المصدر تستخدم الطرق التالية وهي: (هاشم، 2006، ص، 231، 230)

- **الترفيه والنقل:** أي ترقية أحد الموظفين لشغل وظيفة ذات مسؤولية الحالية وقد يتم نقل موظف من قسم إلى آخر في حال عدم إمكانية الترقية.
- **الإعلان التنافسي:** ويكون داخل المنظمة على لوحة إعلانات أو من خلال تصميم داخلي يوزع على العاملين ببيان الوظيفة الشاغرة مع تحديد متطلبات ومؤهلات الشخص المناسب لها.
- الاستفادة من الخبرات السابقة: أي إعادة استخدام بعض الموظفين القدامى الذين أحيلوا على التقاعد نظرا للحاجة الماسة لهم.

ب.المصدر الخارجي: قد يكون من الضروري للمنظمة أن تلجأ إلى أحد المصادر للحصول على الأيدي العاملة المطلوبة فمهما كان لديها اكتفاء ذاتي لتشغيل الوظائف الحالية بها من أفراد يعملون بها، فلا بد لها من اللجوء إلى المصادر الخارجية للحصول على بعض العاملين ذوي الكفاءات الخاصة، وتعتبر المصادر الخارجية عن سوق العمل والتي قد تنحصر في المنطقة المحلية حيث تعمل المنظمة، أو قد تمتد لتشمل السوق القومية على مستوى الدولة وتسعى المنظمة للحصول على احتياجاتها من سوق العمل على عوامل منها: (صلاح، 2000، ص، 158).

- نوع وأهمية الوظيفة المطلوب شغلها.
- إمكانية توافر التخصصات في سوق العمل.
- مدى السرعة المطلوبة لشغل بعض الوظائف، مثل خلو بعض الوظائف فجأة.
- مدى رغبة إدارة المنظمة في تدعيم المنظمة بأفكار ووجهات نظرة جديدة.

ومن أهم مصادر العرض الخارجي للموارد البشرية نجد: (محمد، 2004، ص، 96).

- **الإعلان:** وذلك في إحدى وسائل الإعلام المتوفرة كالصحف والمجلات والتلفزيون... الخ، حيث يتأثر اختيار أي نوع من هذه الوسائل بأهمية الوظيفة وتكلفة وسرعة الإعلان، وبعدد نوعية الأشخاص المرغوب تعيينهم والوقت الذي تحتاجهم فيه المنظمة.
- **مكاتب العمل والوكالات العمالية والنقابات:** حيث تحتوي هذه المنظمات على مجموعة من الطلبات التي يعرضها منسوبها تشمل كمجالات وتخصصات متعددة.
- **الاتصال المباشر:** من خلال موظفي الشركة لتعيين أقاربهم وأصدقائهم على أن يكونوا أكفاء وتتطابق مواصفاتهم مع متطلبات الوظيفة.
- **الجامعات والمدارس والمعاهد:** حيث تقوم المنظمة بالاتصال بهذا النوع من المصادر لانتقاء الطلاب الأكفاء في التخصصات المطلوبة.

. بيئة الموارد البشرية:

احتل مفهوم المسح البيئي للموارد البشرية أهمية عالية في ضوء ديناميكية صناعة الموارد البشرية مما يتيح صدارة الموارد البشرية لمس المؤثرات المتعددة التي نثري على سلوكيات مواردها البشرية وبالتالي على قدرة المؤسسات على التجاوب مع هذه المتغيرات بالمقابل يسمح تحليل بيئة الموارد البشرية من صناعة رؤية واقعية لكيفية التعاطي مع هذا المورد باعتباره من أهم القضايا، وعلى مدى تأثيره على مستقبل المؤسسات الكبيرة والصغيرة، إن التحليل المنظم لبيئة الموارد البشرية تحتل مكانة بارزة لدى معظم المؤسسات وتحديد إدارة الموارد البشرية، هذه المكانة تعود لسباب أبرزها: (صلاح، 2002، ص، 53)

تعتبر نتائج التحليل مدخلا أساسيا في صياغة أهداف واستراتيجيات الموارد البشرية أخذه في الاعتبار حقائق وتوقعات البيئة الحالية والمستقبلية وأثارها على الموارد البشرية وسلوكياتها. (صلاح، 2002، ص، 53):

تساعد بوقت مسبق إدارة الموارد البشرية على التمهيد والتخطيط لإدارة التغيير استجابة للفرص البيئية الايجابية أو السلبية. (صلاح، 2002، ص، 53)

يتيح التحليل المسبق للبيئة الفرصة أمام إدارة الموارد البشرية، من تفحص كافة التطورات البيئية والمحلية والعالمية ومن تبنيها إذا كانت تشكل ميزة إضافية تسمح بتفعيل أداء مواردها ومن ثم أداء مؤسساتها. (صلاح، 2002، ص، 53)

تتضمن بيئة الموارد البشرية في أي مجتمع إنساني كل من البيئة الخارجية والبيئة الداخلية لمؤسسة وتتمثل فيما يلي: (صلاح، 2002، ص، 53)

أ. البيئة الخارجية :

تتكون من مجموعة عوامل تؤثر بشكل مباشر على أهداف إدارة الموارد البشرية ، ومن أهم العوامل هي :

العوامل الاقتصادية، لاجتماعية، والعوامل التكنولوجية.

● العوامل الاقتصادية:

يؤثر الوضع الاقتصادي على أهداف إدارة الموارد البشرية ومكانة هذه الموارد في المؤسسات، فالنشاط الاقتصادي ومؤشراته التي تشمل القدرة الشرائية، مستويات الدخل الناتج القومي، معدلات العمالة والبطالة... الخ، كما أن انفتاح الأسواق المحلية والعالمية على بعضها، وانتشار الشركات متعددة الجنسيات في ظل العولمة، إن كل هذه العوامل والاتجاهات الاقتصادية لها تأثيراتها على الموارد البشرية، تستدعي من إدارة الموارد البشرية التعامل معها بكثير من الحذر وبتركيز كبير نظرا لانعكاساتها على اتجاهات الموارد البشرية. (العميان، 2005، ص، 334، 331)

● العوامل الاجتماعية:

هي عبارة عن جملة القيم الاجتماعية واتجاهات الموارد البشرية من حيث العادات والتصرفات التي تحكم اتجاهات سلوك الأفراد والمجموعات داخل المجتمع، هذه القيم والاتجاهات وحرقيتها تحكم على القائمين على المؤسسات تحديد إدارة الموارد البشرية بأن تأخذ بعين الاعتبار عند صياغة أهدافها واستراتيجياتها. (العميان، 2005، ص، 334، 331)

● العوامل التكنولوجية:

شهد المجتمع الإنساني في الظروف المعاصرة تغيرات تكنولوجية وتطورات متسارعة ومتلاحقة في التكنولوجيا، إذ أصبح من الضروري على الإدارة العليا في المنظمات المعاصرة أن تتابع هذه التطورات وأن تستمر أفاقها سيما أنها تؤثر بشكل واسع على التغيير في أذواق وحاجات المستهلكين وزيادة المنافسة ودخل المنافسين جدد في الأسواق، وهذه المتغيرات جميعها تدعو المنظمات إلى تحسين منتجاتها وخدماتها وتوسعي جاهدة لتقديم منتجات جديدة تطلبها الأسواق لغرض خلق ميزة تنافسية لها. (العميان، 2005، ص، 334، 331)

ب. البيئة الداخلية:

تقوم إدارة الموارد البشرية بتحليل إستراتيجية البيئة الداخلية فيها من أجل معرفة مواقع القوة والضعف لديها وكذلك تحديد جوانب القوة و الضعف مستقبلا وتعتمد إدارة الموارد البشرية تحليل البيئة الداخلية على عدة عوامل نذكر منها:
(العميان،2005،ص،331-334)

● الهيكل التنظيمي:

يمثل الإطار الرسمي للمراكز والأدوار والعلاقات بين الأفراد والأقسام لتحقيق أهداف المنظمة، ويعتبر بناء وتصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة حجر الأساس في إرساء قاعدة النجاح المستهدف تحقيقها في المنظمة ومن أهم الاعتبارات التي ينبغي اعتمادها في بناء الهيكل التنظيمي للمنظمة نجد: (العميان،2005،ص،334،331)

✓ الهدف العام للمنظمة إذ لا بد من تصميم الهيكل التنظيمي الذي يتلائم مع

أهداف المنظمة. (العميان،2005،ص،334،331)

✓ تحديد الصلاحيات والمسؤوليات من خلال تحديد المهام والمسؤوليات

الخاصة بالأقسام والإدارات المختلفة للمنظمة لغرض تحقيق سبل التنسيق

والتكامل بين الأقسام والأفراد العاملين بالمنظمة.

✓ تحديد المركزية واللامركزية بين الأقسام التي يتشكل منها الهيكل.

✓ فاعلية الاتصالات وأهميتها بين مختلف الأقسام العاملة في المنظمة

وخصوصا بين الأقسام الاستثمارية والتنفيذية لغرض التعرف فاعلية

الاتصالات والعلاقات والارتباطات بين الأقسام.

● ثقافة المنظمة:

تمثل الفلسفة الفكرية التي يسترشد بإطارها الأفراد العاملين من حيث القيم الجوهرية التي توّطر السلوك العام للأفراد في التعامل مع المستهلكين والمنافسين، وتمثل معتقدات وقيم مشتركة لكافة الأفراد العاملين في المنظمة وتعتبر من المرتكزات الأساسية في نجاح العديد من المنظمات سيما إذا اتسمت بالثوابت القيمة في مجال التعامل مع الآخرين كشيوع الثقة والتعاون، القدرة والرغبة في تحقيق الميزة التنافسية في السوق والرغبة في الإبداع والتميز وغيرها من الثوابت القيمة ذات الأثر الفعال. (العميان،2005،ص،334،331)

● إدارة الموارد البشرية:

تعتبر أكثر العوامل الداخلية أهمية إذ أن المنظمة التي تمتلك موارد بشرية كفوءة إنها تستطيع وضع الاستراتيجيات الفعالة في تحقيق الأهداف كوفرة المهارات والقدرات العالية، ووفرة المناخ التنظيمي المناسب لتشجيع الرغبة في الأداء، انخفاض تكاليف الأداء وتقليص دوران العمل ووضوح السياسات المتعلقة بالاختبار والتعيين والترقية والأجور والمكافآت والتحفيز، والتدريب... الخ. (العميان، 2005، ص، 331-

(334)

2. إدارة الموارد البشرية:

ان السعي للوصول إلى مفهوم محدد لإدارة الموارد البشرية أمر صعب نظرا إلى التطور المستمر الذي تشهده هذه الإدارة.

1.2 مفهوم إدارة الموارد البشرية:

تختلف وجهات النظر في تحديد مفهوم محدد ومتفق عليه لإدارة الموارد البشرية أورد العلاق في معجمه تعريف لإدارة الموارد البشرية بأنها: "جزء من الإدارة يعني بشؤون أفراد العاملين من حيث التعيين والتأهيل والتدريب وتطوير الكفاءات وكذلك وصف أعمالهم." (حسونة، 2008، ص، 10)

أما نوري منير فغرفها في كتبه على أنها: "تخطيط وتنظيم وتوظيف وقيادة ورقابة الأفراد العاملين في المنظمة." (نوري، 2010، ص، 39)

وعرفها نيجرو: "فن اجتذاب العاملين واختيارهم وتعيينهم وتنمية قدراتهم وتطوير مهارات، وتهيئة الظروف التنظيمية الملائمة لاستخراج أفضل ما فيهم من طاقات وتشجيعهم على بذل أكبر قدر ممكن من الجهد والعطاء." (نعيم، 2009، ص، 11)

حسب زيد منير عبوي: "هي مجموعة الفعاليات التخطيطية والتنظيمية والرقابية المتعلقة بتهيئة العاملين للجهاز الحكومي واستخدامها ورفع كفاءتهم وتحديد حقوقهم وواجباتهم وفقا لمنظم التشريعات واللوائح المعدة." (عبوي، 2006، ص، 11)

أما التعريف الشامل فنقصد بإدارة الموارد البشرية: "الإدارة المسؤولة عن الاهتمام بالفرد والقيام بالفعاليات التي يتعلق بإيجاد الشخص المناسب في المكان المناسب، واستخدامه استخداما أمثل، والحفاظ عليه وتطويره بما يحق أهداف المنظمة وبالتالي يضمن لها البقاء والنجاح في بيئة الأعمال التي يسودها الثبات في التغيير." (عبوي، 2006، ص، 11)

2.2 أهداف إدارة الموارد البشرية:

يرى سنان الموسوي أن أهداف إدارة الموارد البشرية هي أهداف المنظمة أيضا، وعندما نحلل أهداف المنظمات بصفة عامة نجدها تنطوي تحت هدفين أساسيين هما:

- **الكفاءة:** وتتجسد من خلال العلاقة بين مداخلات العملية الإنتاجية ومخرجاتها.
- **العدالة:** تتجسد من خلال نسب التظلمات والشكاوي درجة خطورتها على معنويات العاملين وتركهم للعمل. (الموسوي، 2004، ص، 25)

وهناك أهداف أخرى تتمثل في: (العزاوي، 2010، ص، 168)

- أداء إدارة الموارد البشرية لمهامها والنشاطات التي منحت صلاحية مباشرة لتنفيذها بكفاءة وفعالية.
- التنسيق الكامل مع الإدارات الأخرى في المؤسسة لتحقيق ما يلي:
- المشاركة في توضيح كافة اللوائح والتعليمات والسياسات.
- المساعدة في وضع الحلول المناسبة لكافة المشاكل العملية.

مشاركة الإدارة فما يلي: (العزاوي، 2010، ص، 168)

- ✓ وضع السياسات واللوائح العادلة التي تحكم العلاقة بين العاملين في المؤسسة.
- ✓ ضمان حقيقة أن المؤسسة تقوم بتنفيذ التزاماتها ومسؤولياتها اتجاه الموظفين.
- ✓ إتباع المقاييس والأساليب الأخلاقية في العمل والعلاقات الاجتماعية مهما يعطي للمؤسسة سمعة طيبة بين المؤسسات الأخرى.
- ✓ ضمان أن توفر المؤسسة موظفين أكفاء من الناحية الاقتصادية والعملية والتنافسية.
- ✓ الهدف العام: تحقيق التوازن.
- ✓ الأهداف الشمولية: شاملة على مستوى الدولة المنظمة والعاملين.
- ✓ الأهداف المتخصصة: أن تكون

اجتماعية، تنظيمية، وظيفية، إنسانية. (العزاوي، 2010، ص، 168)

3. ترقية السياحة:

تعتبر السياحة في وقتنا الحالي محورا أساسيا للتنمية على المستوى العالمي وهي ظاهرة اجتماعية ونمطا من السلوك الفردي والجماعي، فأصبحت في كثير من دول العالم من أهم القطاعات الاقتصادية، حيث أدت إلى تغيير في أنماط العمل ومستويات المعيشة وتوزيع المداخل . وبالرغم من أن السفر كان ولا يزال رغبة اقترنت بالإنسان منذ القدم، إلا أن حركة الأفراد من مكان لآخر كانت محدودة جدا قبل الثورة الصناعية التي أتاحت للبشر وسائل النقل والاتصال،

حيث شهد القرن التاسع عشر قفزة نوعية في هذا الاتجاه، كان الحدث البارز والأكبر في اختراع وسيلة النقل الجوي، حيث ساهم تطور وسائل النقل البري والجوي وكذا ارتفاع مستوى دخل الفرد في الدول الصناعية ، وارتفاع مستوى الوعي الثقافي وازدهار حركة البحث العلمي في سرعة تنقل الأشخاص من مكان إلى آخر. (العزاوي، 2010، ص، 169)

1.3 مفهوم السياحة وأنواعها:

تتمثل فيمايلي: (الطائي، 2009، ص، 22)

1.1.3 مفهوم السياحة:

ركزت التعريفات المبكرة للسياحة على البعد المكاني فقد كان ينظر للشخص الذي ينتقل من موقع مسكنه إلى مسافة محددة على انه سائح، فالسياحة كمفهوم ارتبطت بالمسافة التي يقطعها المسافر من مكان لآخر، كما إن المنظمات السياحية على بساطتها في المراحل المبكرة من نشء السياحة كانت تعتبر السياحة مجرد حركة تنقل أشخاص يرغبون بأداء مهام معينة، أي أن المسافة التي يقطعها المسافر كانت من المعايير المهمة التي تحدد كون النشاط السياحي مكثفا أو ضئيلا، فقد اعتبرت مفوضية السياحة الوطنية الأمريكية للموارد السياحة على أنها "نشاط ينتقل خلاله الفرد مسافة لا تقل عن 50ميلا باستثناء النشاط الذي ينطوي على ذهاب الفرد إلى مكان عمله"، أما فترة المكوث والمصاريف المترتبة على الانتقال من مكان لآخر فل تأخذها هذه المفوضية بعين الاعتبار، ثم جاء مكتب الإحصاء السكاني الأمريكي ليزيد المسافة 1 إلى 100 ميل، مضيفا إلى ذلك شروط مكوث المسافر ليلة أو أكثر بعيدا عن مسكنه.

فالتعريفات المكانية تعطي شرعية اقتصادية وإحصائية لظاهرة السياحة شأنها في ذلك شأن الصناعات الأخرى.

إن التعريفات المكانية لوحدها لا تكفي لإعطاء السياحة مفهومها الشامل، فهذه التعريفات تركز جانب الطلب، وتمهل جانب العرض، وتأسيا على ذلك فهي تعريفات تحاول تسليط الضوء على مفهوم السائح وليس على مفهوم السياحة، وإذا ما أريد للسياحة أن تفهم على أنها صناعة فان الضرورة تقتضي وضع تعريف شامل لها، ومن هذه التعريفات ذلك الذي تقدم به ماكنتوش وزملاؤه عام 1995 حيث ينص التعريف على أن السياحة هي عبارة عن "مجموعة الظواهر والعلاقات الناتجة عن عمليات التفاعل بين السياح ومنظمات الأعمال والدول والمجتمعات المضيفة وذلك بهدف استقطاب واستضافة هؤلاء السياح والزائرين". (الطائي، 2009، ص، 22)

إن هذا التعريف يقر بوجود أربعة عناصر مهمة للسياحة هي: السياح المنظمات السياحية، الحكومات التي تمارس نوعا من الرقابة على السياحة، والناس الذين يقطنون في المناطق التي يزورها السياح. (الطائي، 2009، ص، 22)

عرف ليبير Leiper عام 1981 السياحة على إنها "نظام مفتوح مؤلف من خمسة جميعها تتفاعل مع البيئة الأوسع، العنصر البشري، السياح، كما تتفاعل مع ثلاثة عناصر جغرافية هي : الإقليم المولد للسياحة ، دول الطريق التي يتوقف السائح عندها خلال رحلته، وجهة القصد، والعنصر الاقتصادي، وصناعة السياحة نفسها".

ترى منظمة السياحة العالمية إن السياحة هي "مجموعة من النشاطات التي يقوم بها أشخاص مثل نشاط السفر، والإقامة في أماكن بعيدة أو خارج البيئة الاعتيادية التي يعيشون فيها لمدة لا تزيد عن سنة متتالية، ويكون ذلك بهدف التسلية أو العمل أو أي نشاطات أخرى ليست ذات علاقة بالنشاط الذي يمارسه الشخص داخل بيئته الأصلية" (تقرير منظمة السياحة العالمية، 2011، ص، 60)

جاءت العناصر المؤلفة للسياحة مرتبة على أساس الارتباط الوظيفي والمكاني، و أيضا على أساس التفاعل مع البيئة المادية والتكنولوجية الاجتماعية، والثقافية والاقتصادية والسياسية والعنصر الأهم والأكثر ديناميكية في هذا المضمار، هو العنصر الخاص بالناس المنتفعين من الخدمة (المسافرين أو السياح، الذين يمكثون خارج مساكنهم ليلة واحدة على الأقل بحثا عن المتعة والتسلية والاستجمام). إن إضافة العبارة الأخيرة للتعريف يعني استبعاد المسافرين من رجال الأعمال، أو أولئك الذين ينتقلون من مكان إلى آخر، أو يمكثون في مكان معين دون الاستمتاع بالرحلة.

في محاولة لاستعراض التعريفات المختلفة للسياحة، لخص كوك عام 1975 هذه التعريفات في الفئات التالية:

- ✓ التعريفات التي تتناول الأبعاد الجغرافية (السياحة الدولية بالمقارنة مع السياحة المحلية).
- ✓ التعريفات الزمنية (الفترة التي تستغرقها الرحلة بعيدا عن المسكن).
- ✓ وسيلة النقل.
- ✓ الغرض من الرحلة.
- ✓ عدد الأميال التي تقطعها الرحلة.

أوجزت منظمة السياحة العالمية UNWTO تعريف السياحة بأنها "نشاط الأشخاص الذين يسافرون إلى أماكن تقع خارج بيئتهم المعتادة ويسيرون لمدة لا تزيد عن سنة واحدة بغير انقطاع وذلك طلباً للراحة أو لأغراض أخرى".

أما بالنسبة للجزائر فقد تبنت تعريف المنظمة العالمية للسياحة، إلا أنها أضافت إليه بعض المفاهيم الأخرى.

✓ **الدخول:** كل مسافر عبر الحدود ودخل التراب الوطني خارج مساحة العبور يعتبر داخلاً.

✓ **المسافر:** كل شخص دخل التراب الوطني الدخول ومهما كانت دوافع هذا الدخول ومهما كان مقر إقامته وجنسيته باستثناء الجوالين في رحلة بحرية.

2.1.3. مفهوم السائح:

جاء تعريف السائح في مؤتمر روما الذي عقد لبحث السياحة الدولية عام 1963 على أنه "الشخص الذي يسافر إلى بلاد أخرى غير موطنه، ويقوم بها لمدة 24 ساعة دون أن تطول إقامته إلى الحد الذي يعد فيه البلد الأجنبي موطناً له". (يوسف، 2011، ص، 20)

يصبح تعريف السائح لأغراض إحصائية أكثر تعقيداً عندما نأخذ السفر الدولي بعين الاعتبار، فالسائح المحلي أو المسافر المحلي هو شخص يغادر مسكنه متوجهاً لمسافة لا تقل عن 100 ميل، شريطة أن يمكث إيواء يدفع ثمنه، لكن تعريف عصبة الأمم المتحدة في عام 1937 يعتبر المسافر أجنبياً إذا مكث في بلد ما أكثر من 24 ساعة، وبخلافه يعتبر هذا الشخص جوالاً أو متنزهاً، ولهذه الاعتبارات المعقدة فإن التعريفات المكانية للسائح والسياحة ما زالت تلقى قبولا برغم الانتقادات الشديدة الوجيهة إليها.

(يوسف، 2011، ص، 21)

تشير اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغربي آسيا التابعة للأمم المتحدة أن السائح هو "أي شخص يقوم برحلة بين دولتين أو أكثر لمدة تزيد عن 24 ساعة وتقل عن سنة، وذلك بغرض قضاء عطله أو وقت فراغ، أو ممارسة أعمال معينة، أو تجارة أو لأية أغراض

أخرى. (إياد، 2008، ص، 40)

3 التطور التاريخي للسياحة وخصائصها:

لقد ساهمت طريقة عيش الإنسان و ما شهدته من تحولات ونمو على جميع الأصعدة في بروز ظاهرة السياحة و تطورها، لقد مرت هذه الظاهرة الاجتماعية خلال تطورها بأربع مراحل أساسية يمكن إيجازها فيما يلي:

1.2.3 التطور التاريخي للسياحة:

يمكن تمييز أربعة مراحل ميزت تطور السياحة.

أ. المرحلة الأولى: الحضارات القديمة منذ نشأة الإنسان وهو يحاول التطلع إلى الأفضل فكان الانتقال من مكان لآخر، كجزء من حياته في ظل انعدام قوانين تنظم تصرفاته سواء الطبيعية، وكذلك في ظل انعدام وسائل التنقل ولم يكن عنصر الوقت ذا أهمية بالنسبة إليه فكان الفينيقيون سباقين في الاهتمام بالتجارة والتنقل حيث اتسمت هذه الشعوب بحب المخاطرة والاهتمام بالرحال البحري. كما اهتم الإغريق بالرحلات السياحية، حيث كانت جماعات من اليونانيين القدماء وبعض سكان الأقاليم الأوروبية المجاورة إلى منطقة جبل اولمبيا لمشاهدة الألعاب الاولمبية التي شرع في تنظيمها عام 776 قبل الميلاد، وكذلك التردد على المسارح من اجل المتعة والترويح عن النفس.

ب. المرحلة الثانية: تمتد هذه المرحلة من القرن الخامس عشر وقد اتسمت هذه المرحلة بنشاط وتعدد الرحلات التي قام بها الأوروبيون والعرب، وكانت ذا طابع ديني إذ كثر السفر إلى المعابد المسيحية لتتجاوز في المرحلة الثانية حدود القارات نحو الأماكن المقدسة، حيث اتسعت دائرة رحلات العرب بعد انتشار الإسلام وامتداد الدول الإسلامية خلال القرن الثامن ميلادي بين شبه القارة الهندية وفي شرق وشمال إفريقيا وجنوب أوروبا وآسيا كبغداد والأندلس وكانت التجارة مزدهرة بها كما كانت مركز للحياة الثقافية كما احتوت العديد من الدول الإسلامية على اقامات للنزلاء وللزبائن وتوفير الراحة لهم فكثرت الفنادق والنزل والحمامات، من أهمها القاهرة والإسكندرية وبغداد والبصرة ودمشق وحمص وتونس و سمرقند والأندلس، كما اتسمت هذه المرحلة بانعدام القوانين والقيود المنظمة للتنقل. (سعيد، 2010، ص، 3). (العميان، 2005، ص، 331-334)

ج. المرحلة الثالثة: تمتد هذه المرحلة بين القرن السادس عشر ونهاية القرن التاسع عشر الميلادي، فقد شهدت هذه المرحلة الاكتشافات الجغرافية التي أدت إلى زيادة في الأسفار والتنقلات صوب إفريقيا، وقد اتسمت هذه المرحلة بتطور الآلة وتقدم وسائل المواصلات فقد ساعد ظهور البواخر والسيارات والسكك الحديدية على جعل السفر أكثر راحة وأمنًا فكان

الأفراد يسافرون إلى عواصم العالم والمدن المشهورة لمشاهدة الآثار والمراكز الثقافية وكانت مقتصرة على فئة معينة تعرف بالسياح الأثرياء وازداد عدد هؤلاء السياح في القرن السابع عشر والثامن عشر، وقد خضعت في هذه المرحلة إلى بعض القوانين والقيود كجوازات السفر والتأشيرات كنتيجة لظهور دول ذات نظم سياسية ودينية وظهور التشريعات وإدراك أهمية السياحة.

د.المرحلة الرابعة: تبدأ هذه المرحلة مع بداية القرن العشرين والى تطور حالة

السياحة بصورة لم يشهد لها مثيل وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية، كما ظهرت العديد من المنظمات الدولية، كالمنظمة العالمية للسياحة التابعة للأمم المتحدة ويعتبر القرن

العشرين بمثابة العصر الذهبي للسياحة لعدة اعتبارات أهمها:

✓ التطور والتقدم في وسائل النقل البرية والبحرية وكذلك الجوية.

✓ تطور وسائل الإعلام والاتصال (المرئية والسمعية والمقروءة)

✓ تحسن الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية.

✓ تزايد أوقات الفراغ والعطل السنوية.

✓ اهتمام الدول بالسياحة والحرص على تنميتها وتطويرها.

كما شهدت هذه المرحلة المعاصرة ظهور ظواهر سياحية ومن أهمها:

✓ ظهور الرحلة السياحية والاجتماعية الرخيصة.

✓ انتشار فكرة المنتجعات السياحية.

✓ ظهور المخيمات السياحية منخفضة التكاليف.

✓ ظهور القرى السياحية.

تزايد الأفواج التي تتجه إلى المناطق التي تزخر بالآثار والمباني التاريخية لذلك تعد

السياحة من اكبر عناصر التجارة الدولية واهم الصناعات العالمية نموا فأصبح

يطلق على هذا القرن بقرن السياحة.(سعيد،2010،ص،4) .

✓ 2.2.3 خصائص السياحة:

للسياحة مجموعة من الخصائص نوجزها فيما يلي :

تعتبر السياحة منتج غير مادي وبالتالي لا يمكن نقله من مكان لآخر.

✓ **المنتوج ا لسياحي مركب:** إذ أنه مزيج من مجموعة عناصر مع بعضها

البعض،وتتشابك مع قطاعات أخرى،حيث أن السياح يستهلكون السلع والخدمات التي

تقدمها المنشآت السياحية كالإقامة والإطعام،ويستهلكون كذلك السلع والخدمات التي

تقدمها المنشآت الأخرى، مع العلم إن هذه العناصر متكاملة من حيث جلبها للسياح. (كواش، 2005، ص، 15)

✓ المنتج السياحي يمثل مزيج من عناصر غير متجانسة وغير قابلة للتجزئة، وعدم قابليته للمس فالخدمات غير ملموسة وغير متشابهة، وقابلة للفناء في أي لحظة.

✓ **المنتج السياحي غير قابل للتخزين:** لذلك يجب مواجهة التقلبات

✓ بتخفيض الأسعار والرفع من جودة الخدمات، لزيادة الطلب على المنتج السياحي .

✓ تواجه المنتجات السياحية منافسة دولية كبيرة، ولهذا يجب توفير كل شروط الطلب السياحي لإرضاء الزبون.

-يعتبر المنتج السياحي منتج قابل للتصدير، ولهذا فهو يتأثر بالعوامل الخارجية، (خيرية، 2006، ص، 46)

وهي كذلك تمثل عرضا للخدمات و ليست متوجات مادية: يمكن نقله من مكان لآخر، أي أن المستهلك يأتي بنفسه إلى مكان المنتج السياحي للحصول عليها.

-تتعدد وتتباين أنواع السياحة و أغراضها، مما يترتب عليها تنوع واختلاف الأنشطة و طبيعة الخدمات السياحية المرتبطة بها. (نزيه، 209، ص، 12)

وهناك شرطين إدراكهما مهم من اجل صياغة الإستراتيجية السياحية كما يلي:

أ. التمرکز الواسع للهياكل: نظرا للمعطيات الجغرافية و المناخية والتاريخية، فان وجود الهياكل القاعدية السياحية يكون في عدد محدود للمواقع، فالتفكير في توزيعها عبر مختلف أنحاء الوطن لأي دولة بهدف خلق نوع من التوازن، يبقى ثانويا لان الهدف هو كيفية الحصول على أرباح قصوى و سريعة. (بديعة، 1996، ص، 13)

ب. التمرکز المؤقت: يختلف استهلاك المتوج السياحي مقارنة مع استهلاك المتوجات الأخرى، فالمتوج السياحي يخضع إلى التغيرات المناخية و أوقات الفراغ، ولهذا فان استهلاكه يكون في فترات محدودة تتميز بالموسمية فبعض المناطق السياحية تتميز بأنها موسمية النمط. (الصيرفي، 2006، ص، 21)

3.2.3 شروط ظاهرة السياحة:

لظاهرة السياحة مجموعة من الشروط منها:

-السياحة نشاط مركب من عدة ظواهر وعلاقات (اقتصادية، اجتماعية و ثقافية)

- للسياحة عنصرين احدهما ديناميكي يتمثل في الرحلة، و الآخر ثابت يتمثل في الإقامة المؤقتة.
- السياحة محدودة زمنيا فأدناها أربعة و عشرون ساعة و مداها الأعلى سنة.
- تعتبر رحلة سياحية آدا ارتبطت بعنصر وقت الفراغ و العطل.
- إن لا يكون من وراء السفر البحث عن عمل مأجور.
- يجب أن لا تكون الأماكن السياحية المقصودة من طرف السائح موجودة في نفس المكان الذي يقيم فيه.
- دمج سكان المجتمع و توعيتهم و تثقيفهم بيئيا و سياحيا.
- إدارة سليمة للموارد الطبيعية و التنوع الحيوي بطرق مستديمة بيئيا.
- التعاون بين مختلف الفاعلين في قطاع السياحة لأجل إنجاح السياحة البيئية. (المنجي، 2002، ص، 80)

3.1.3 أنواع السياحة:

صنفت السياحة تحت عدة أنواع ، فقد تكون داخلية وتعني انتقال الفرد إلى مناطق مختلفة في حدود البلد، أو خارجية تعبر عن الانتقال عبر الحدود بدوافع وأسباب مختلفة، كما يوجد عدة تقسيمات أخرى منها السياحة الموسمية الرياضية، الدينية، الفنية، أو سياحة الراحة والاستجمام، كما تختلف مدة الإقامة. إلا أن التصنيف العلمي لها في الوقت الحاضر جاء على أساس الحاجة الاقتصادية وأهميتها إلى عدة أصناف أهمها سياحة التسوق، السياحة العلاجية، السياحة الرياضية، والسياحة الثقافية إذن يمكن تصنيف أنواع السياحة وفقا لأسس عديدة أهمها: (إبراهيم، 2010، ص، 40)

➤ وفق الغرض:

يتضمن هذا النوع عدة أصناف من السياحة أهمها: (إبراهيم، 2010، ص، 23)

- ✓ **السياحة الدينية:** من أقدم أشكال السياحة التي عرفتها البشرية، وهي السفر بهدف الحج أو زيارة الأماكن المقدسة مثل مكة المكرمة والقدس الشريف والمدينة المنورة والفايتيكان وكذلك نهر الهندوس والمنعزلات المقدسة بالنسبة للهندوس والبوذيين.
- ✓ **السياحة الترفيهية:** هي السفر إلى الوجهات السياحية بغرض الترفيه والاستجمام والترويح عن النفس.
- ✓ **السياحة الثقافية:** يكون الهدف منها زيارة الأماكن والمواقع الثقافية، والمتاحف والمآثر والمعالم التاريخية، إضافة إلى اكتشاف عادات وتقاليد الشعوب الأخرى.

- ✓ **السياحة الشاطئية:** تنتشر هذه السياحة في البلدان التي تتوفر على مناطق ساحلية جذابة كما يرتبط بها نوع آخر وهو سياحة الغوص.
- ✓ **سياحة التأمل:** هو منتج سياحي جديد على المستوى العالمي يتطلب تواجد مختصين في مجال التأمل والتفكير، لاختيار أماكن الفعاليات المناسبة بعد الكشف والاطلاع والاختبار.
- ✓ **السياحة العلاجية:** هي السفر بهدف العلاج والاستجمام في المنتجعات الصحية في مختلف بقاع العالم يمكن تقسيمها إلى سياحة وقائية، استشفائية، وسياحة طبية.
- ✓ **السياحة التراثية:** تجربة السفر إلى الأماكن والأنشطة التي تمثل أصالة قصص الناس من الماضي والحاضر والتي تشمل التاريخ والثقافة والموارد الطبيعية.
- **وفق عدد الأفراد:** يتضمن هذا الأساس السياحة الفردية العائلية، والسياحة الجماعية.
- **وفق الفئة العمرية للأفراد الذين يقومون بالسياحة:** يتضمن هذا النوع :
 - ✓ **سياحة فئة الصغار:** ترتبط بالأطفال حيث يكتسبون من خلالها مجموعة مهارات وسلوكيات ومعارف لازمة لنضجهم، حيث تأخذ شكل معسكرات صيفية أو رحلات على الطبيعة وزيارة المدن أو الأماكن التاريخية وعادة ما تقوم بها المدارس.
 - ✓ **سياحة فئة الشباب:** يمتاز هذا النوع من السياحة بالبحث عن الإثارة والحياة الاجتماعية المتجددة تكوين الصداقات، عادة تقوم بها الجامعات من خلال المنظمات السياحية.
 - ✓ **سياحة فئة الناضجين:** تتميز بكونها سياحة الاسترخاء من عناء العمل والإرهاق، وهي تركز على الاستمتاع بالشواطئ الدافئة، أو هدوء الصحاري أو حياة الأرياف والتعرف على التقاليد القديمة. (إبراهيم، 2010، ص، 23)
- **وفق المدة الزمنية التي تستغرقها السياحة:** يتضمن هذا النوع من التصنيف:
 - (إبراهيم، 2010، ص، 22)
 - ✓ **السياحة لفترة قصيرة:** عادة تكون لأيام محددة مسبقا يقضيها السائح وفق إطار معين ومنظم مثل مهرجانات السياحة والتسوق: ومناسبات الأعياد، وحضور المؤتمرات أو المشاركة فيها.
 - ✓ **السياحة الموسمية:** وعادة ترتبط بموسم سياحي معين لا تتم في غيره، مثل السياحة خلال موسم الصيف للاستمتاع بالشواطئ الدافئة، أو خلال موسم الشتاء للتزلج على الجليد.

✓ **السياحة العابرة:** عادة يقوم بها السائح فجأة ودون تخطيط مسبق وبشكل عابر مثل السماح لركاب الترانزيت للقيام برحلة سياحية أثناء عبورهم لدولة ما.

➤ وفق النطاق الجغرافي للسياحة:

يتضمن السياحة الساحلية، السياحة التاريخية، السياحة الجبلية، السياحة الريفية، السياحة الصحراوية.

➤ وفقا لكون السائح خارجيا أو مواطنا أو مقيما: (إبراهيم، 2010، ص23)

يتضمن السياحة الموجهة للسياح الأجانب وتشمل جميع سياح العالم باستثناء مواطني الدولة سواء كانوا مقيمين في الداخل أو يعملون في الخارج، السياحة الموجهة للمواطنين غير المقيمين، السياحة الداخلية، السياحة الموجهة للمواطنين والمقيمين الذين يعملون في الداخل وهذا النوع يعتبر من أهم أنواع السياحة لأنه يتعلق بمدى القدرة على جذب المواطن والمقيم إلى الاستمتاع بمقومات السياحة الداخلية وعادة ما يتطلع السياح في هذا التصنيف إلى قضاء الموسم السياحي في مدن أو مواقع غير التي يقيمون فيها طوال العام. (إبراهيم، 2010، ص24)

4.1.3 أهمية السياحة:

تكمن أهميتها في الأهمية ، الاجتماعية، السياسية، البيئية، الثقافية. (فؤاد، 1996، ص، 46)

✓ **الأهمية الاجتماعية:** تكمن أهمية قطاع السياحة من الناحية الاجتماعية في زيادة الوعي الثقافي والاجتماعي بمختلف عادات وتقاليد شعوب الطرف الآخر (السياح)، وهي تساهم في زيادة اهتمام الشعوب المضيفة بعاداتها وقيمها والحفاظ عليها من الزوال، وهو ما يؤدي بدوره إلى رفع مستوى الشعور بالانتماء الوطني من خلال التبادل الثقافي والحضاري ، كما أنها تساعد في تحسين نمط حياة الأفراد ومستوى معيشتهم مما يخلق التوازن الاجتماعي . (فؤاد، 1996، ص، 47)

✓ **الأهمية السياسية:** تساهم السياحة في تحسين العلاقات بين الدول، وحل الكثير من المشكلات السياسية من خلال الحوار وفهم الآخر، كما تساعد على التفاهم بين شعوب الدول المختلفة ونشر مبادئ السلام العالمي، وتدعيم أواصر الصداقة بين الشعوب من خلال العلاقات الودية التي تنشأ بينها.

✓ **الأهمية البيئية:** تكمن الأهمية البيئية للسياحة من خلال الوعي المزايدي بأهمية البيئة وضرورة حمايتها خاصة بعد الأضرار البالغة نتيجة ممارسات الأفراد من جهة

المنظمات والمصانع من جهة أخرى، وبالتالي بدأ الوعي والعمل الميداني في التزايد من أجل العمل على إنقاذ البيئة واستدامتها للأجيال القادمة. (فؤاد، 1996، ص، 47)

✓ **الأهمية الثقافية:** للسياحة أهمية ثقافية فهي تعد أداة للاتصال الفكري وتبادل الثقافة والعادات والتقاليد بين الشعوب، وأداة لإيجاد مناخ مشجع يروج للتفاهم والتسامح بينهم، كما تعتبر أداة للتبادل المعرفي، فهي تساهم في انتشار ثقافات الشعوب وحضارات الأمم بين أقاليم العالم المختلفة ، وتوطيد العلاقات بين الشعوب وزيادة معرفتهم بعضهم وانفتاحهم على مختلف ثقافات العالم. (فؤاد، 1996، ص، 47)

3.3 ماهية الترقية السياحية: اهتم الأمر رقم 06-03 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية بموضوع الترقية، و أعطى لها مكانة خاصة.

1.3.3 مفهوم الترقية السياحية:

للترقية السياحية عدة تعاريف نذكر منها:

➤ الترقية السياحية هي: "مختلف البرامج التي تهدف إلى تحقيق الزيادة المستمرة والمتوازنة في الموارد السياحية وتعميق وترشيد الإنتاجية في القطاع السياحي وهي عملية مركبة متشعبة تضم عدة عناصر متصلة ومتداخلة مع بعضها البعض وتقوم على محاولة علمية وتطبيقية للوصول إلى الاستغلال الأمثل لعناصر الإنتاج السياحي الأولية من خلال إطار طبيعي وإطار حضاري والمرافق الأساسية العامة والسياحية المعتمدة على التقدم العلمي والتكنولوجي وربط كل ذلك مع عناصر البيئة واستخدامات الطاقة المتجددة وتنمية موارد الثروة البشرية للقيام بدورها المرسوم في برامج التنمية. (سعيد، 2013، ص، 98)

➤ كما تعرف أيضا على أنها: توفير التسهيلات والخدمات لإشباع حاجات ورغبات السياح وتشمل كذلك بعض تأثيرات السياحة مثل: إيجاد فرص عمل جديدة، وتشمل التنمية السياحية الجوانب المتعلقة بالأنماط المكانية للعرض والطلب السياحيين، التوزيع الجغرافي للمنتجات السياحية التدفق والحركة السياحية وتأثيرات المختلفة. (عبد الباسط، 2008، ص، 131)

➤ وتعرف كذلك بأنها: "الإمداد بالتسهيلات والخدمات أو الارتقاء بها لمقابلة كافة احتياجات السياح. (نور الهدى، 2006، ص، 19)

وانطلاقا من التعاريف السابقة نخلص إلى تقديم التعريف التالي:

الترقية السياحية تعني تطوير المناطق والمدن التي تتمتع بإمكانيات سياحية من خلال الاستغلال الأمثل لهذه الإمكانيات وتوفير مرافق البنية الأساسية والتسهيلات اللازمة لخدمة السائحين والمواطنين على حد سواء.

2.3.3 أهداف الترقية السياحية:

- تهدف الترقية السياحية إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها: (نور الدين، 2006، ص، 19)
- تقديم إطار عمل يرفع مستوى معيشة الأفراد من خلال الفوائد الاقتصادية .
- تحقيق منظومة متكاملة بهدف ترقية مكونات المنتج السياحي.
- رفع مستوى خدمات البنية الأساسية وتوفير كافة الخدمات والمرافق الضرورية لتلبية احتياجات السائحين.
- العمل بفعالية من أجل تعظيم قدرة البلد على جذب أكبر قدر من حركة السياحة الدولية وذلك من خلال تهيئة المناخ المناسب لجذب الاستثمار الأجنبي.
- إعداد برنامج الترقية يتواءم مع فلسفة الحكومة والمجتمع المضيف ثقافيا واجتماعيا واقتصاديا.
- تحقيق التنسيق والتوازن بين مختلف القطاعات المرتبطة بالسياحة والعمل على تنشيطها. (نور الدين، 2006، ص، 19)

3.3.3 عناصر الترقية السياحية :

تتكون الترقية السياحية من عدة عناصر أهمها:

- ✓ **عناصر الجذب السياحي:** وتشمل على عناصر الطبيعة مثل: أشكال السطح والمناخ والمياه والغابات وعناصر من صنع الإنسان كالمنتزهات والمعطيات الأثرية والتاريخية.
- ✓ **أماكن النقل:** ويشمل النقل بجميع أنواعه البري، البحري والجوي.
- ✓ **أماكن النوم:** سواء التجاري منها كالفنادق أو أماكن النوم الخاص مثل: بيوت الضيافة وشقق الإيجار.
- ✓ **التسهيلات المساندة:** بجميع أنواعها كالإعلان السياحي والإدارة السياحية والإشغال اليدوية والبنوك... الخ. (عثمان، 1999، ص، 54)

✓ **خدمات البنية التحتية:** كالمياه والمجاري والكهرباء والاتصالات و الاتصالات والطرق والمطارات... الخ.

ويضاف إلى هذه العناصر جميعها الجهات المنفذة للترقية، فالترقية السياحية تنفذ عادة من قبل القطاع العام أو القطاع الخاص أو الاثنين معا. (عثمان، 1999، ص، 55)

4.3.3 أشكال الترقية السياحية:

تأخذ الترقية السياحية أشكالا متعددة منها:

✓ **تطوير المنتجات السياحية:** وهذا النوع من الترقية يركز على الاكتفاء الذاتي وتتوفر منها أنشطة سياحية مختلفة وخدمات متعددة الأغراض الترفيه والاستراحة والاستجمام.

✓ **القرى السياحية:** وهي شكل من أشكال السياحة جدا في أوروبا كما بدأت تنتشر في العديد من دول العالم، فالحياة في القرية ستهوي سكان المدن حبا في التغيير والبساطة ويعتمد قيام القرى السياحية على وجود المسطحات المائية مثل الشواطئ، الموانئ، الحدائق العامة، مواقع طبيعية، مواقع تاريخية أثرية... الخ.

✓ **منتجات المدن:** يتطلب هذا النوع من المنتجات دمج برامج استعمالات الأراضي والتنمية الاجتماعية مع عدم إهمال البعد الاقتصادي الذي يوفر فرص الجذب الاستثماري للمشاريع (فنادق، استراحات... الخ) في المنطقة أو تحتاج إقامة هذا النوع من المنتجات وجود نشاط سياحي مميز أو رئيسي في المواقع مثل: التزلج على الجليد، وجود شاطئ، أنشطة سياحية علاجية، مواقع أثرية أو دينية. (السعيد، 2008، ص، 137، 138)

✓ **منتجات العزلة:** أصبح هذا النوع من المنتجات من المناطق السياحية المفضلة في جميع أنحاء العالم، وتتميز هذه المنتجات بصغر حجمها ودقة تخطيطها وشمولها، وعادة يتم اختيار مواقعها في مناطق بعيدة عن المناطق المألوفة مثل: الجزر الصغيرة أو الجبال والوصول إليها يتم بواسطة القوارب، والمطارات الصغيرة أو الطرق البرية.

✓ **السياحة الحضرية:** وهي نوع من السياحة الدارجة والمعروفة وتوجد في الأماكن الحضرية الكبيرة حتى يكون للسياحة أهمية بالغة، لكنها لا تكون النشاط الاقتصادي الوحيد في المنطقة، وتشكل مرافق الإقامة والسياحة جزء لا يتجزأ من الإطار الحضري العام للمدينة أو المنطقة، وكذلك السياح القادمين إليها، وقد أخذت كثير من الحكومات حاليا على عاتقها تطوير وتنمية السياحة في المناطق الحضرية التي تتوفر

فيها الموارد والمعطيات السياحية والتي يمكن تطويرها مثل المواقع التاريخية والأثرية وذلك من أجل إشباع رغبات السكان المحليين من ناحية وجلب الزوار والسياح إلى المدينة من ناحية أخرى.

✓ **سياحة المغامرة:** وهذا النوع من السياحة موجه للمجموعات السياحية التي تهدف إلى ممارسات أنشطة خاصة، وهي تعتمد على طول فترة إقامة السائح بحيث تسمح له هذه الإقامة بالترفيه والاستجمام وفي نفس الوقت التعايش مع العادات والتقاليد الاجتماعية والثقافية والمناظر الطبيعية المتوفرة في المنطقة لا يتطلب هذا النوع من السياحة تنمية كبيرة أو استثمارات ضخمة أو مرافق عديدة لكنه يتطلب إدارة جيدة وتوفر عناصر لدلالة سياحية مؤهلة وخبيرة، خدمات نقل، مرافق إقامة أولية وأساسية وكذلك خدمات ومرافق عالية النوعية ومؤكدة لاستقبال المجموعات السياحية. (السعيد، 2008، ص، 139)

✓ **سياحة الرياضة البحرية:** يعتمد هذا النوع من السياحة على المسطحات المائية (البحار، البحيرات) وتتفاوت المدة التي يقضيها السائح في ممارسة الرياضة البحرية مثل: سباحة الغوص، التزلج، سباق القوارب، ركوب الأمواج... الخ. (السعيد، 2008، ص، 140)

5.3.3 مقومات الترقية السياحية:

يتطلب الاستثمار في أي قطاع من القطاعات الاقتصادية عدة مقومات تعد بالأساس الذي تقوم عليه هذه القطاعات وينسحب ذلك على قطاع السياحة، ومن أهم مقوماتها نذكر: (طارق، 2009، ص، 131، 130، 127)

✓ **مقومات البيئة الطبيعية:** تتكون البيئة الطبيعية من أربعة نظم مترابطة ارتباطاً وثيقاً وهي: الغلاف الحيوي، الغلاف المائي، اليابسة والمحيط الجوي بما تشمله هذه الأنظمة من ماء وهواء وتربة ومعادن ومصادر للطاقة بالإضافة إلى النباتات والحيوانات، وهذه جميعاً تمثل الموارد التي أتاحتها الله سبحانه وتعالى للإنسان كي يحصل منها على مقومات حياته وكذلك مقومات الأنشطة يمارسها وتعتبر الطبيعة الوعاء الذي تتم فيه جميع التفاعلات والأنشطة والمؤثرات المتبادلة بين الإنسان والمحيط المجاور له، وتشكل مكونات الطبيعة عناصر أساسية للسياحة البيئية وهذه المقومات فيما يلي:

أ. **الموقع الجغرافي للدولة (القاري و الفلكي):** فموقع الدولة في قارات العالم يعطيها مقومات طبيعية كطبيعة القارة التي ينتمي إليها فالدولة الأوروبية تملك مقومات

طبيعية سياحة تختلف عن الدولة التي تقع في قارتي إفريقيا و آسيا مثلا : كما إن موقع الدولة في خطوط العرض الرئيسية(الاستواء و المدارين و الدوائر القطبية) يعطيها خصائص مناخية تشكل مقومات طبيعية هامة إذ تم استثمارها جيدا، فالدول التي تقع في العروض الباردة يتحرك إليها السياح من العروض الحارة والعكس صحيح، حيث نشاهد العديد من السياح الأوروبيين يأتون إلى مناطق الوطن العربي حيث ينشر الدفء وتتسع الصحاري خاصة في فصل الشتاء والربيع.

ب. مقومات مستمدة من بنية الأرض "الجيولوجيا": وتتمثل بأنواع الصخور وطبقات الأرض والمكاشف الصخرية التي بدأت تستهوي العديد من السياح والمغامرين وهواة استكشاف جماليات الطبيعة

ج. مقومات مستمدة من أشكال سطح الأرض "الجيومورفولوجيا": وتتمثل في الجبال والسهول والأودية والأنهار والصحاري، وأثر عوامل التعرية الهوائية والمائية عليها وما تخلفه هذه العوامل من أشكال طبيعية والتي بدأت تشكل عوامل إثارة للسياح الذين يبحثون عن المتعة الطبيعية. (طارق، 2009، ص، 131، 130، 127)

د. مقومات البيئة البيولوجية: وتشمل الإنسان وأسرته ومجتمعه وكذلك الكائنات الحية في المحيط الحيوي وتعددت وتنوعت هذه المقومات لتعدد وتنوع الكائنات التي تعيش على الأرض من نبات حيوان وإنسان وقد تنامي اهتمام المؤسسات البيئية والسياحية وبهذه الكائنات الأمر الذي ساعد على ازدهار السياحة البيئية في مختلف دول العالم، ومن أنواع الموارد البيولوجية نجد مايلي: (بوحجو، 2011، ص، 41، 39)

• **موارد غير متجددة:** وهي موجودة بكميات بكميات محددة قابلة للنفاذ

مثل: المعادن ويمكن تقسيم هذه الموارد إلى أصناف أربعة:

✓ الغابات بكل أنواعها مثل الغابات المخروطية، الاستوائية، النفضية (متساقطة الأوراق).
✓ الإحياء المائية: فقد ازدهرت السياحة فيها حيث أقيمت المنتجعات حولها وخاصة في البحار التي تتكاثر فيها الشعب المرجانية.

✓ الحياة البرية.

✓ الثروة البشرية يعتبر الإنسان سيد الأرض وهو القادر على استثمار الموارد الأخرى وتنميتها.

هـ. مقومات البيئة الاجتماعية (البشرية): يقصد بالبيئة الاجتماعية ذلك الإطار من العلاقات الذي يحدد ماهية العلاقات التي تحدد ماهية علاقة حياة الإنسان مع غيره، وتشكل

أنماط لتلك العلاقات ما يعرف بالنظم الاجتماعي، وتتحدد عناصر البيئة الحضارية للإنسان في جانبين هما:

- **الجانب المادي:** هو كل ما استطاع أن يصنعه كالمسكن والملبس ووسائل النقل والأدوات والأجهزة التي يستخدمها في حياته اليومية.
- **الجانب اللامادي (المعنوي)** ويشمل عقائد الإنسان وعاداته وتقاليده وأفكاره وثقافته وكل ما ينطوي عليه الإنسان من قيم وآداب وعلوم تلقائية كانت أم مكتسبة، ومن أهم المقومات البيئية الاجتماعية التي تعبر أساسا للعديد من أنواع السياحة المتعلقة بأنشطة الإنسان وتفاعله مع عناصر البيئة التي يعيش فيها وهذه المقومات هي : (بوحجو، 2011، ص، 41، 39)
- **الطبيعة الإسكانية:** وتتمثل بكثافة العمران والطابع العمراني والمباني التاريخية والمشاهد العمرانية.
- **أماكن المبيت والطعام والخدمات الأخرى:** وتتمثل بالمطاعم والفنادق السياحية ونوعيتها وأماكن الخدمات المنفردة، والخدمات الطبية والمستشفيات وعدد ليالي المبيت في الموسم الصيفي والشتوي. (بوحجو، 2011، ص، 41، 39)
- **التعليم:** وهو مقومات الجذب السياحي ولذا أصبحنا نسمع بما يسمى سياحة المؤتمرات العلمية، كما بدأت العديد من الدول بإدخال تخصصات في مجالات الفنادق والسياحة في الجامعات وانتشرت الكليات المتخصصة في هذا المجال. (مسعد، 2008، ص، 46، 44)
- **الصحة:** وتتمثل بالسياحة العلاجية بالدرجة الأولى وزيادة المصحات وأماكن الاستشفاء.
- **الأماكن الدينية:** وهي تعني بالسياحة الدينية.
- **الأماكن الأثرية:** وهي من أقدم وأحدث المقومات الاجتماعية والمواقع الأثرية تختلف عن بعضها باختلاف الحضارة وطبيعتها وأزمنتها أيضا ولا يوجد في أي مكان في العالم موقعان يشبهان بعضهما البعض. (مسعد، 2008، ص، 46، 44)

- **الثقافة وعناصرها المختلفة:** من المقومات الاجتماعية الهامة وفي مقدمتها العادات والتقاليد والتراث الوطني والمهرجانات المعبرة عن ذلك، كما تعتبر المنشآت الثقافية من مقومات البيئة الاجتماعية مثل المسارح ودور الثقافة.
- **الأمن:** يعد الأمن السياحي مقوما هاما من مقومات الترقية السياحية في أي بلد من بلدان العالم، كما يعتبر من متمات الطلب السياحي في أي موقع سياحي والعلاقة دائما طردية بين السياحة والأمن. (مسعد، 2008، ص، 46، 44)
- **البنية التحتية:** ومدى توفرها ونوعيتها في المواقع السياحية مثل: طرق المواصلات والماء والكهرباء، ولأهمية المواصلات ظهر ما يسمى "بلوغ المكان" بمعنى إمكانية بلوغ المكان السياحي بوسيلة مواصلات خاصة أو عامة وشبكية ووسائل المواصلات. (مسعد، 2008، ص، 46، 44)
- **الاستثمار السياحي:** ويعتمد على عوامل عديدة منها الموقع الاستراتيجي للدولة والاستقرار السياحي والاقتصاد الموجه للسوق الحر، والقوانين والتشريعات وما يصاحبها من الحوافز والإعفاءات، ووجود المناطق الحرة والمدن الصناعية ووجود مصادر بشرية مناسبة ومؤهلة والاتصالات نوعية حياة عالية للسكن ، (مسعد، 2008، ص، 46، 44)

4. المورد البشري في قطاع السياحي:

يتمثل المورد البشري في قطاع السياحة فيما يلي:

1.4 خصوصيات المورد البشري الذي يشغل القطاع السياحي:

- **نقصد بالموظفين:** هم يتعاملون مع السياح بشكل مباشر ومن خلال مهاراتهم وسلوكهم المؤدب في فن تقديم الخدمات، ويسعى موظف السياحة إلى تعزيز مهاراته وقدراته الشخصية من خلال تطوير مواقفه الايجابية والابتعاد عن المواقف السلبية وسنوجز في الجدول الآتي الايجابيات والسلبيات للاستفادة منها: (سهيلة، 2006، ص، 288، 287)

جدول رقم (01): سلوكيات موظفي السياحة ومواقف السائح.

موقف الموظف القدير	نظرة السائح للموظف
- يعرف عمله وقدم الخدمة.	- يثق السائح به ويتعامل معه باحترام.
- مطلع على كتب الاختصاص ونظرياتها ومفاهيمها.	- يشعر السائح بقدراته ويتقيد بأحكامه.
- حاسم وجازم في مواجهة المشاكل.	- يستمع ويقنع بوجهة نظر الموظف ويقيم قدراته.
- يركز اهتمامه على السائح.	- يحدد السائح درجة الحسم والحزم لدى الموظف.
- هادئ ملتزم ولا تؤثر الملاحظات على حكمته ومواقفه.	- يسمح له إذا خرج من المؤلف في تقديم الخدمة.
- ينفهم ويتعاون ويستمع.	- يشعر السائح بالاهتمام وقبوله للاعتذار منه، إذا تأخر في تقديم الخدمة.

2.4 أنواع موظفي السياحة: يمكن أن نجملها في:

- **موظف متجاوب:** وهو يظهر اهتمام بالسائح ومصالحهم ويضع أهدافهم قبل أهداف المنظمة السياحية ويتعاطف معهم وينصت لمشاكلهم واحتياجاتهم ويمد العون لهم ويستند في ذلك على حقائق موضوعية.
- **الموظف الحاسم:** ويقوم بتوجيه السائح لأهداف المؤسسة التنظيمية ويقدم الخدمات بعقلانية ووفق المنطق ويقود السائح إلى الاستماع والاقتناع بوجهة النظر ويحرص على موازنة الحقوق والواجبات للسياح والتخلي بالموضوعية. (سهيلة، 2006، ص، 290)
- **الموظف العدواني:** ويركز على أهدافه الشخصية أثناء تعامله مع السياح ولا يهتم بمشاعر السياح وقد يستحق بوجهات نظرهم متعاليا، حاد السلوك ومتعجرف، يؤثر على أمور العمل بما يناسب مع أهوائه الشخصية.
- **الموظف الكسول:** وهو من يسمح للسياح بالعمل نيابة عنه، بطئ العمل، لا يبذل ولا يحسن التفكير وينتقل من موضوع لآخر.

- **موظف تفصيلي:** يفكر بجدية منظم بعمله، دقيق في عمله، يستنتج ببطء يجمع معلومات تفصيلية وحقائق ضرورية لاتخاذ القرار.

- **موظف يعمل بعيدا عن الأنظار:** يعمل بصمت بعيدا عن أنظار السياح خوفا من ملاحظاتهم يشكل خطر في اتصاله بالسياح لأنه يعطي انطباعا عنه وعن وظيفته بشكل بعيد عن الحقيقة.

- **الموظف القيادي:** وهو يشعر بعواطف السياح ويتقبل انتقاداتهم البناءة ويستمتع لهم وهو حكيم في قراراته ومتعلق في اتخاذها. (سهيلة، 2006، ص 290)

3.4 دور العنصر البشري في العملية السياحية:

إن استقبال السياح في المواقع السياحية يتطلب الإلمام الكبير بالدور المطلوب من العنصر البشري عند بدء العملية السياحية وحتى نهايتها، كما يمتد دور العنصر البشري ليشمل فهم حاجات ورغبات السياح وتهيئة البيئة السياحية المحيطة لإشباعها على أكمل وجه بما يحقق انجاز الأهداف السياحية المنشودة، على سبيل المثال الزائر المراقب لإحدى المواقع السياحية في منطقة لا بد أن يلاحظ أن هناك تعاوناً وتنسيقاً بين الأفراد الذين يقومون بتقديم الخدمات مباشرة للسياح القادمين وبين من يريدون هذا الموقع أو المكان السياحي أو ذلك، بل أن الأمر يتعدى وجود تعاون وتنسيق بين الدليل والإدارة المركزية للموقع إلى تكامل عمل الدليل أو الموظف إلى مدير المطعم والعاملين فيه ومقدمي المشروبات وحتى السائق الذي أحضر مجموعة السياح للموقع جميعاً تقع مسؤولية إنجاح الأهداف المنشودة لهذا الموقع السياحي وبالتالي فإنه لا بد من إيجاد التنسيق والتعاون بينهم جميعاً، كما يجب تأهيلهم في مجال استقبال واستضافة السياح ومجالمتهم والتعرف على حاجاتهم والخدمات التي يريدونها أو يرغبون بها في كل وقت. (عبيدات، 2005، ص 68)

4.4 مستقبل الموارد البشرية في صناعة السياحة:

تشير الدراسات والبحوث في جامعة متشجان الأمريكية بأن الموارد البشرية يكمن في تحقيق التميز من خلال أربعة وسائل أساسية تتمثل في:

✓ تدعيم الموارد البشرية كشريك استراتيجي في إعداد السياحة وتنفيذ الخطة الإستراتيجية لمؤسسات الضيافة.

✓ يجب إن تصبح الموارد البشرية في صناعة السياحة ذات خبرة عالية في طرق تنظيم العمل وتنفيذه بالشكل الذي يضمن تخفيض التكلفة وزيادة جودة الخدمات بشكل راق.

- ✓ يعتبر السلوك الوظيفي بمثابة المفتاح الأساسي للحصول على الميزة التنافسية، وهنا يجب أن تلعب إدارة الموارد البشرية دور البطل أمام الموظفين، حيث تهتم بجميع حاجاتهم ومتطلباتهم بمعنى أن المؤسسة زبون خارجي (هو الضيف) وزبون داخلي (هو العامل أو مقدم الخدمة للزبون الخارجي).
- ✓ يجب أن تتأكد الإدارة من قدرة المنظمة على إحداث التغيير ما يكون سلوك العاملين هو المدخل الملائم لتحقيق ميزة تنافسية. (عبد الاله، 2004، ص، 298)

5. إدارة المورد البشري في قطاع السياحة:

1.5 وظائف إدارة الموارد البشرية:

تقوم إدارة الموارد البشرية بمختلف الأنشطة الوظيفية المتعلقة بالعاملين في المؤسسة، إذ أنها لا تختلف عن الوظائف التي تمارسها الإدارات الأخرى، غير أن لكل من تلك الأنشطة ممارسات فنية تتعلق بطبيعة الأداء المناط بها. (محمود، 2010، ص، 81)

1.1.5 الوظائف الإدارية وتتمثل في خمس وظائف

- **وظيفة التخطيط:** هي الوظيفة التي من خلالها يتم وضع خطة أو برنامج عمل يتضمن الأهداف والمشاريع، والإجراءات الضرورية لتنفيذها خلال الفترة أو فترات زمنية معينة، وبصدد هذه الخطة أو البرنامج الداخلي يتم تنفيذ مختلف الأعمال، وعلى القائد أن يشرح الأهداف للعاملين في اجتماعات أو لقاءات بهدف ضمان رضاهم وقبولهم لها، ويجب أن توضع الخطة من خلال تلك الاجتماعات وبعد مشاركة من أعضاء التنظيم أو على الأقل قيادتهم الرسمية. (محمود، 2010، ص، 81)

وظيفة التنظيم: يقصد بوظيفة التنظيم في إدارة الموارد البشرية تقسيم وتحديد الواجبات، والمسؤوليات بين الأفراد، وتحديد العلاقات التي تربط هذه المسؤوليات، فمدير إدارة الموارد البشرية يحدد شكل الهيكل التنظيمي لإدارته، عن

طريق تصميم هيكل علاقات بين العمل،الأفراد والعوامل المادية في المؤسسة
(بوراشيد،23،2013).

كما إن انتماء الأشخاص إلى مجموعات منظمة تكون لهم مهام فيها معروفة
وواضحة وتشجع التعاون والمفاوضة فيما بينهم،كما يمكن تحقيق الرضا من ناحية
يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الفردي والجماعي والى تحقيق فعالية المؤسسة من
ناحية أخرى.(حمداوي،2004،ص،34)

● **وظيفة التنسيق:**التنسيق هو العملية التي تهدف إلى تحقيق وحدة العمل بين الأنشطة
المتداخلة،وتكون وظيفة التنسيق ضرورية حيثما وجد اثنان أو أكثر من الأفراد
المتداخلين،أو الجماعات المتداخلة أو الأقسام المتداخلة التي تسعى لتحقيق هدف
عام. (العلاق،2008،ص،30)

فالتنسيق يتصل في الواقع بجوهر القيادة ويمكن النظر في ذلك للدور القيادي في
التنسيق على أنه من لهم أدواره ووظائفه،إذ نسبة كبيرة وعظيمة من عمل القيادي
هي دفع الأفراد الذين يملكون السلطة لاستخدامها في اتخاذ مواقف سليمة،ومعنى
دفع الأفراد تحريكهم عن طريق الترغيب والاستمالة. (العلاق،2008،ص،30)

● **وظيفة التوجيه:**التوجيه هو وظيفة الإدارة التنفيذية التي تنطوي على قيادة
الأفراد والإشراف عليهم وإرشادهم حول كيفية تنفيذ الأعمال وإتمامها وتنمية
التعاون الاختياري بينهم،من أجل تحقيق هدف مشترك،وتمارس هذه الوظيفة إدارة
الموارد البشرية من خلال عمليات القيادة والحفز والاتصال مستمدة في ذلك إلى فهم
واضح لطبيعة السلوك الإنساني،وكيفية توجيهه بالشكل الذي يحقق الأهداف
المنشودة. إذن فالتوجيه هو إرشاد المرؤوسين و ترغيبهم بالعمل للوصول إلى
الأهداف و التوجيه ليس لتنفيذ للأعمال إنما توجيه الآخرين في تنفيذهم
للأعمال.(كامل،1995،ص،123)

● **وظيفة الرقابة:**الرقابة هي نظام التحليل ومراجعة والتأكد من أن النتائج
تحقق الأهداف المقررة،من مهام هذه الوظيفة وضع المعايير الرقابية الخاصة
بمستويات الأداء الفعلي للعاملين في المؤسسة مع الأداء المستهدف والمحدد في
الخطط والمعايير الموضوعية،ومن مهامها أيضا القيام بالإجراءات التصحيحية
في حال وجود انحرافات بين المخطط والمنفذ.(سعيدة،2008،ص،28)

2.1.5 الوظائف التنفيذية:

تنقسم الوظائف التنفيذية لإدارة الموارد البشرية إلى: وظائف زيادة وتحسين مستوى الأداء، ووظائف زيادة الرغبة والوظائف العامة وهي كالآتي:

أ.وظائف زيادة وتحسين مستوى الأداء:

وتنقسم إلى: .(عبد الباري،2008،ص،7)

- **تخطيط الموارد البشرية:** يتم تخطيط الموارد البشرية من خلال تحديد طبيعة الوظائف ومتطلبات شغلها وإيجاد المعيار أو المعايير اللازمة لها صلة بين المنفذين لتعيين وتحديد الاحتياجات النوعية من العمالة بما يتوافق ومتطلبات شغل كل وظيفة.(عبد الباري،2008،ص،7)
- **التوظيف:** وهو العملية الإدارية التي تقتضي من المؤسسة الإعلان، وترغيب الموارد البشرية المؤهلة للعمل في المؤسسة.
- **التدريب:** يعد من وسائل التطوير الفعالة في رفع الكفاءة مما يجعله يحتل مكانة مهمة بين الأنشطة الإدارية التي تهدف إلى رفع الكفاءة الإنتاجية وتحسين أساليب العمل من خلال إحداث تغيير مهارات العاملين وقدراتهم، واستهداف تطوير أنماط السلوك المتبعة في أداء أعمالهم من جانب آخر.(ناصر،2008،ص،6)
- **ب.وظائف زيادة الرغبة:** تهدف إلى تكوين قوة عمل مستقرة وثابتة وأهم هذه الوظائف نذكر:
 - **إدارة الأجور والحوافز:** تعتبر الأجور احد أهم الدوافع التي تدفع بالفرد إلى أداء مهامه على أكمل وجه وجعله يشعر بالانتماء إلى المؤسسات حتى تتمكن من الاستقرار في نشاطها.(علي،2001،ص،31)
 - **النقل والترفيه:** النقل يكون عادة على نفس المستوى التنظيمي من عمل لآخر، أو من وحدة تنظيمية لأخرى وقد يتم النقل بمبادرة من المؤسسة لوظيفة أعلى من مستوى وظيفة من حيث السلطة والمسؤولية و المركز.(ماهر،2001،ص،31)
 - **إدارة علاقات العمل:** هي مجموع السياسات المصممة لتوفير الحاجات الإنسانية والاجتماعية للعاملين في المؤسسة وإقامة علاقات التعاون والتنسيق بين مختلف وحدات التنظيم وأيضا العلاقة مع التنظيمات العمالية.(الصديق،2003،ص،38)
 - **إدارة الخدمات:** وتهتم بتقديم التنظيمات الصحية والسكنية للعاملين وإشراكهم في برنامج الرعاية الاجتماعية للمحافظة عليهم، وإشعارهم باهتمام الإدارة بظروف حياتهم

وحياة أسرهم، وإدارة عمليات التأمين عليهم ضد المخاطر، الحوادث، المرضى، الشيوخوخة.

ج: الوظائف العامة: وهي السياسات والأنظمة التي تساعد على الاستمرار في القيام بالعمل وتتمثل في الوظائف التالية.

- **القيادة والإشراف:** تتحصر مهام إدارة الموارد البشرية في هذا المجال بنشر الأفكار الحديثة والأكثر جدوى من غيرها، فيما يتعلق بأساليب وأنماط القيادة والإشراف، مهمة القائد تكمن في بذل كل ما من شأنه التأثير في الجماعة لتعمل في جو يسوده التعاون لتحقيق الأهداف. (ناصر، 22، 2004)
- **الاتصال:** عرف كونتر وزملائه الاتصال على أنه إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل، وقد اهتم علماء النفس والاجتماع بالاتصال وركزوا دراستهم على المشاكل التي في عمليات الاتصال منذ بدايتها حتى نهايتها. (رضا، 2006، ص، 451، 450)

خلاصة :

يتضح لنا مما سبق أن الموارد البشرية هي مجموعة أفراد يعملون في المنظمة رؤساء ومرؤوسين، والذين جرى توظيفهم فيها، لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة هي: ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء مهامهم وتنفيذهم لوظائف

المنظمة في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف إستراتيجيتها المستقبلية، فالعصر البشري هو أهم عنصر إنتاج، ومن ثم فإنه يلعب دورا كبيرا في دعم إمكانيات الترقية السياحية.

الفصل الثالث: السياحة المحلية

تمهيد:

تحولت السياحة من ظاهرة إنسانية قديمة كانت تنبثق من الحاجة المتزايدة للراحة، الاستجمام والتعلم لتصبح قطاعا استراتيجيا حيث أن المتبع لترقية السياحة وتطورها يجزم بقدرتها على فرض نفسها بين العديد من القطاعات الاقتصادية حتى أصبحت الكثير من الدول النامية والمتقدمة تعدها مصدرا رئيسيا للدخل، فقطاع السياحة من القطاعات الاقتصادية الهامة بالنسبة لأي دولة بكل مقوماتها الطبيعية وأيضا المقومات التي هي من صنع الإنسان، ونظرا للمزايا التي يحققها النشاط السياحي وانعكاساته الاقتصادية والاجتماعية على الدول المستقبلية للسياح، تزايد الاهتمام بقطاع السياحة سواء الوافدة لما لها من أهمية في دخول العملة الصعبة وحتى السياحة المحلية أصبحت نظير اهتمام أغلب الدول لما لها من أهمية لاقتصاد الدولة وتعتبر الجزائر واحدة من دول العالم التي تزخر بمقومات طبيعية متنوعة تتمثل في موقعها الجغرافي الاستراتيجي وشريطها الساحلي الذي لا يتعدى 1600 كلم، صحراء شاسعة مصنفة ضمن التراث الثقافي العالمي وبها جبال شامخة حمات معدنية وسلاسل جبلية، ومنتجات سياحية متنوعة : العلاجية ، الحموية ، الشاطئية ، الجبلية التاريخية والأثرية... الخ، ومع كل هذه المقومات يبقى نصيب الجزائر في السياحة الدولية بعيد كل البعد عما يفترض أن تكون عليه مقارنة بالدول العربية، لما يعكسه العجز الدائم في الميزان السياحي، وذلك بسبب ارتفاع النفقات مقابل الإيرادات والذي سببه في الغالب السياحة المغادرة، وإهمال السياحة المحلية من ناحية التسويق لها والعمل على توفير البنية التحتية تلاءم المستوى المعيشي للمواطن الجزائري.

1. السياحة المحلية:

تلعب السياحة المحلية دورا مهما في اقتصاد الدولة كما تشجع على نمو السياحة الوافدة، حيث يعتبر موقع أي منطقة بوابة انفتاحها على النشاط السياحي في حال توفرها على المؤهلات السياحية سواء كانت طبيعية

(الساحل، الجبال ،الامتداد)أو كانت متعلقة بموقعها الإداري ما يمكنه أن يخدم به الحركة السياحية.

التعريف بولاية تيارت كوجهة سياحية :

تقع ولاية تيارت غرب الجزائر على بعد 340 كلم من الجزائر العاصمة، كما إنها نقطة اتصال بين عدة ولايات من الوطن ، بحيث يحدها من الشمال تسميلت و غليزان ومن الجنوب الأغواط و البيض ومن الغرب معسكر وسعيدة ومن الشرق الجلفة و المدية، وهي تبعد عن وهران 219 كلم و معسكر 154 كلم وعن الأغواط 253 كلم وتتمتع الولاية بمطار عبد الحفيظ ببلدية بوشقيف 15 كلم عن مقر الولاية، كما تتوفر الولاية على شبكة طرق ذاتية عصرية تربط مختلف الدوائر و البلديات بعضها البعض و بعاصمة الولاية. تأسست الولاية بموجب الأمر رقم 69/74 المؤرخ في 02 جويلية 1974 وتتربع الولاية على مساحة تقدر ب 23452 كلم مربع. وتنقسم مساحتها على أربعة مناطق متباينة : - السلسلة الجبلية في الشمال - سلاسل الأطلسي الصحراوي في الجنوب - جبال فرندة في الجنوب الغربي ، والباقي عبارة عن سهول تتميز بمناخها القاري و القاسي شتاء و الحار صيفا.

لولاية تيارت خصائص مناخية منذ القديم بحكم الموقع الاستراتيجي لولايات الهضاب العليا ، فهي بوابة الصحراء ومنطقة للعبور من الغرب نحو الشرق ومن الجنوب إلى الشمال، كما أن الولاية تتمثل بكثرة السهول و الغابات والجبال والوديان فيها هذه الخصائص المناخية و الجغرافية يجعلها مقصدا للزوار والسياح لتنمية عدة أنواع من النشاطات السياحية والمناخية مثل التجول في الطبيعة والتخييم و الصيد البري و الصيد في السدود و ممارسة الرياضة الجبلية ، إذ تتربع الولاية على ثروة غابية تقدر مساحتها ب 142422 هكتار أهمها غابات فرندة (صدامة الشرقي - صدامة الغربي) و غابات تيارت و قرطوفة و العزوانية وسيدي بختي و الناضور وتتكون الثروة الغابية من: أشجار الأرز، أشجار الصنوبر ، أشجار الكاليتوس ، أشجار البلوط ، أشجار الفلين ، كما تحتوي على محمية طبيعية تتربع على مساحة تقدر ب 20673 هكتار بها عدة أنواع من الحيوانات منها: الوز الرمادي، البط ،طيور الحجل وحيوانات أخرى كالحنزير البري ،الحجل ،غزال الجبال و الأرناب وهذا في حد ذاته دافع كبير على الصيد السياحي لممارسة نشاطهم السياحي و الترفيهي، إلا أن تشجيع وتطوير نشاط صيد الحيوانات يتطلب مراقبة دقيقة للحفاظ على الأصناف التي يحميها القانون كما يتوسط بعض مدن الولاية حدائق غنية بنباتات جميلة في تصميمها نذكر منها: حديقة التسلية بغابة تيارت عند المخرج الغربي بجانب الطريق المؤدي إلى وهران ، وحديقة التسلية بوسط مدينة تيارت التي تحتوي على العديد من الحيوانات تضاف إلى هذه المعالم السدود منها سد بن خدة بمرشح الصفا، سد الدحموني، سد

العقيد بوقرة على ضفاف نهر واصل، الحاجزين المائين المالح و تقيست بسيدي الحسني حيث تعد هذه السدود أماكن للراحة و الاستجمام ، وملئ بالكثير من هواة صيد الأسماك.

2.1 الهياكل القاعدية في الولاية:

-**المؤسسات الفندقية:** تتوفر الولاية حاليا على 09 مؤسسات فندقية بقدرة استيعاب تقدر ب 843 سرير و طاقة تشغيل تقدر ب 138 منصب شغل.

و تعمل المديرية في مجال اختصاصها على معاينة شهرية لهذه المؤسسات و الاطلاع عن نوعية الخدمات و تحسيس المهنيين على رفعها و تحسينها و اتخاذ الإجراءات القانونية الرديعية عند الاقتضاء.

-**المطاعم السياحية المصنفة:** يوجد على مستوى عاصمة الولاية 03 مطاعم مصنفة منها مطعمين تابعين لفنادق مصنفة هما العباسيين وابن رستم، ومطعم واحد مستقل هو مطعم الطاسيلي ويوفر مجموع هذه المطاعم 16 منصب شغل.

- **وكالات السياحة و الأسفار:** تتوفر الولاية حاليا على وكالتين للسياحة و السفر و تختصان في بيع التذاكر و تنظيم العمرة و الحج وهي: (مفتش قادري ربيع بمديرية السياحة تيارت)

✓ وكالة تاقدمت للسياحة لصاحبها سوالي عبد القادر الكائن مقرها بطريق عين قاسمة، تيارت؛

✓ وكالة عليو للسياحة و السفر لصاحبها ورنوغي لطيفة الكائن مقرها ب32 شارع خويديمي عبد القادر طريق مشرع الصفا- تيارت.

- **الجمعيات و الدواوين السياحية:** للأسف رغم الإمكانيات الهائلة لهذه الولاية إلا أنه يوجد ديوان بلدي محلي للسياحة و حيد بالولاية، ويتعلق الأمر بالديوان البلدي المحلي للسياحة بسيد الحسني، إضافة إلى جمعية سياحية و حيدة هي جمعية رحلة و استجمام، وهذا على الرغم من الحملة التحسيسية التي قامت بها مصالح مديرية المناجم و الصناعة بولاية تيارت عبر تراب الولاية من أجل الحث على إنشاء جمعيات و دواوين بكل بلدية، وللتنويه فقد تم مؤخرا إنشاء ديوان محلي للسياحة ببلدية تيارت.

- **الحمامات المعدنية:** يوجد حمام معدني و حيد يعرف بحمام سرغين الواقع ببلدية سرغين جنوب شرق الولاية، ويبعد عن مقر دائرة قصر الشلالة ب25 كلم و عن مقر الولاية ب142 كلم. بلدية سرغين تتوسط أربع ولايات هي: تيارت، المدينة، الجلفة، الأغواط، تبلغ مساحة البلدية

36564 هكتار ويبلغ عدد سكانها 6000 نسمة، يوجد بها حمام معدني، يبعد عن مقر البلدية 10 كلم. ويستقطب الحمام حوالي 8000 زائر سنويا.

يتربع هذا المنبع على مساحة 50 هكتار، و يتميز بمياهه المعدنية التي تصل درجة حرارتها 42 درجة مئوية، والتي أثبتت فعاليتها في معالجة الأمراض الجلدية والروماتيزم وأمراض الكلى.

و يتوفر الحمام على 03 منابع مستغلة تتفاوت في مقدار طاقة ضخ المياه حيث تقدر طاقة ضخ المنبع الأول ب04 لتر في الثانية، و المنبع الثاني ب 06 لتر في الثانية، و المنبع الثالث وهو المنبع الأكثر أهمية مقارنة بالمنبعين السابقين، و تقدر طاقة الضخ فيه ب10 لتر في الثانية.

ينقسم الحمام إلى قسمين: (مفتش قادري ربيع بمديرية السياحة لولاية تيارت).

✓ **قسم للرجال:** يحتوي على 08 أحواض و قاعة للراحة؛

✓ **قسم للنساء:** يحتوي على 06 أحواض و قاعة للراحة.

أي أن الحمام يتوفر على مجموع 14 حوضا، قاعتين للراحة بالإضافة إلى قاعة واحدة للعلاج لا تكفي حتما لاستقبال العدد الكبير للزوار الذين يترددون على الحمام للسياحة و العلاج خاصة. أما من جانب استقبال الزوار فإن حمام سرعين يعاني كذلك عجزا واضحا، نظرا لقلّة منشآت الإيواء، حيث يتوفر الحمام على مجموع 07 سكنات و 24 غرفة فقط موزعة على الشكل التالي:

- 04 سكنات ذات غرفتين.

- 03 سكنات ذات ثلاث غرف.

- 08 غرف فردية.

- 16 غرفة بفناء.

يعد هذا الحمام ملكا لبلدية سرعين، هذه الأخيرة التي تستغله بطريقة تقليدية، و لم تأخذ بتوجيهات المديرية القاضية بضرورة تحسين نوعية الخدمات، و إعادة تأهيل الهياكل الموجودة و الاستثمار في بناء هياكل جديدة، من شأنها أن تعطي لهذا المنبع الحموي بعدا وطنيا قد يساهم كثيرا في ترقية السياحة الحموية في المنطقة، و قد اقترحنا على المستغل إمكانية إشراك القطاع الخاص في عملية ترقية الحمام و تطويره نحو الأحسن لكننا لمسنا منه موقفا سلبيا يستوجب معه تدخل السلطات المركزية المختصة لإيجاد حل عاجل لهذا الإشكال.

- الحركة الجموعية في السياحة :

، فلما لا تكون هذه التظاهرات دعم كبيرة للقطاع تسخير الإمكانيات اللازمة من منتوج سياحي وكذا تخفيض في أسعار لدفع الزوار لاقتناء المنتج السياحي للمنتجات السياحية لهذه المنطقة

وتعريف بثروتها ومؤهلاتها الطبيعية، كما تعمل على استقبال زوار المنطقة وتوزيع الوثائق و المطويات السياحية، كما تقوم بتنظيم رحلات سياحية لفائدة تلاميذ المدارس قصد غرس ثقافة سياحية في أوساطهم ، وكذا مشاركة في الملتقيات و التظاهرات السياحية على مستوى المحلي و الوطني.

ومن أهم هذه الجمعيات السياحية الديوان البلدي السياحي لبلدية سيدي الحسني، جمعية الأصالة السياحية لبلدية تيارت، وتوجد كذلك جمعيات ذات طابع بيئي تعمل على الحفاظ على المساحات الخضراء والمناطق السهبية ومكافحة التصحر و التحسيس بأهمية الحفاظ على البيئة ومن أهم هذه الجمعيات: جمعية السلام الأخضر و الجمعية المحلية لحماية البيئة ومكافحة التصحر بالسوقر، جمعية الذهب الأخضر ببلدية ملاكو، جمعية الأمل الحي وجمعية أصدقاء البيئة بتيارت.

3.1 المقومات الطبيعية والتاريخية:

عرفت المدينة باسمها القديم تينقارتيا(tangartia) في حدود نهاية القرن الأول وبداية القرن الثاني قبل الميلاد. وهي الفترة التي وصل فيها الفينيقيون عند مقربة من المدينة، وكان وجود الرومان ابتداء من القرن الثالث بعد الميلاد وذلك في عهد الإمبراطور الروماني سابتم سيفار.(مفتش قادري ربيع بمديرية السياحة لولاية تيارت).

و تستمد تيارت تسميتها من تيهرت أو تاهرت وهي كلمة بربرية معناها "اللبؤة". و يقول عليها ياقوت الحموي في معجم البلدان أن تاهرت اسم لمدينتين متقابلتين بأقصى المغرب يقال لإحدهما تاهرت القديمة وللأخرى تاهرت المحدثه وهي مدينة كثيرة الأنواء و الضباب والأمطار حتى أن الشمس قل أن ترى بها. و ذكر لها أربعة أبواب وهي باب الصفا، وباب المنازل، وباب الأندلس، وباب المطاحن، وهي واقعة على نهر يأتيها في جهة القبلة يسمى نهر مينا و أشهر ثمارها السفرجل.

وهذا لا يمنعنا من ذكر أن مدينة تاهرت عرفت عدة أسماء منها: المعصومة، عراق المغرب، تاهرت العليا و تاهرت السفلى، وأخيرا تأقدمت.

أسست قبل الإسلام افتتحها القائد عقبة بن نافع و انتعشت أيام الرستميين، وكانت تدعى تاهرت عبد الخالق وتدعى أيضا حصن ابن بخاتة وبعد الرستميين خربت و أسس مكانها تيهرت

الحديثة أسسها عبد الرحمن ابن رستم سنة 761م غربي تيارت القديمة على خمسة أميال منها، محاذية لتاقدمت حيث عمرت و اتسعت وصار لها صيت في الأفاق حيث دعيت بعراق المغرب في المعارف والعمران والحضارة،

ويعد بكر بن حماد ابن سهل ابن إسماعيل الزناتي من أعظم عباقرة تلك الفترة ومن القلائل الذين ارتقوا بأدب المغرب العربي إلى جانب كونه محدثا و فقيها لامعا بعد فترة من الازدهار الحضاري وسقطت الدولة الرستمية على يد الفاطميين في عام 947م.

- حكمها زيري بن مناد الصنهاجي في عام 952م و في عام 1135 أصبحت تاهرت جزءا من مملكة الحماديين ثم استولى عليها الموحدون عام 1153م ثم جاءت الدولة الزيانية عام 1235م وضمت منطقة تيارت إلى ملكهم بالعاصمة تلمسان حيث اشتهرت بالصناعة و التجارة و الثقافة والفكر وبعد سقوط الدولة الزيانية عام 1518م.

- حل الأتراك بمدينة تيارت بقيادت الأخوين بابا عروش و خير الدين ،واتخذت مازونة عاصمة بايالك الغرب ثم معسكر فهران بعد جلاء الأسبان عنها عام 1792م إلى غاية 1830م.

- عندما احتلت فرنسا الجزائر، ومدنها بالكامل منها تيارت، هب أبناء المنطقة لمحاربة العدو وتشكلت المقاومة الشعبية، وأعلن السكان مبايعتهم الأمير عبد القادر الذي نقل عاصمته إلى تاقدمت (1841-1835) لينتقل بعدها إلى الزمالة (طاغين) كما تطوع الكثير من أبناء المنطقة في المقاومة الشعبية لأولاد سيد الشيخ وثورة الشيخ بوعمامة التي امتدت إلى غاية الجهة الجنوبية من منطقة تيارت.

- خلال الحركة الوطنية التي تشكلت من أجل الجزائر الحرة ضد الوجود الاستعماري، كان أبناء المنطقة من الأوائل الذين ناضلوا في حزب نجم شمال افريقيا و حزب الشعب الجزائري بقيادة الزعيم مصالي الحاج، ومن أشهر المناضلين التاريخيين للمنطقة: علي الحمامي (1902-1949)، سعد دحلب(1918)، وقائد احمد (1924-1978) .

- ابان الثورة كانت تيارت تحت لواء المنطقة السابعة للولاية الخامسة وتشمل جبال فرندة و قاعدة أفلو حيث شهدت معركة القعدة الشهيرة التي استشهد بها 20 مجاهدا وكانت منطقة عبور الأسلحة والذخيرة للولايات الأخرى فقد ساهمت بسجلها البطولي في تاريخ الجزائر القديم و الحديث.

- وبعد الاستقلال بدأت ولاية تيارت تثبت نفسها على درب الانجازات من خلال التطور العمراني و السكاني و الاجتماعي اذ تعد بمثابة منطقة تجارية و سوق للمواشي وهمزة وصل بين الساحل الغربي للبلاد بالولايات الصحراوية، وقد تحولت في غضون العشريتين الماضيتين إلى مدينة صناعية و جامعية، الأمر الذي تطلب تجهيزها بمطار كبير يحمل اسم المرحوم المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ببلدية بوشقيف.

ويقدر عدد سكانها بـ 847.813 نسمة، بكثافة سكانية تقدر بـ 34،92 كلم ، وتنقسم مساحتها على أربعة مناطق متباينة : - السلسلة الجبلية في الشمال - سلاسل الأطلسي الصحراوي في الجنوب - جبال فرنده في الجنوب الغربي ، والباقي عبارة عن سهول. ووفقا للتقسيم الإداري سنة 1984 أصبحت تيارت تتكون من (14) أربعة عشر دائرة و من (42) اثنين و أربعين بلدية.

والدوائر هي كالتالي:(مفتش قادري ربيع بمديرية السياحة لولاية تيارت) السوقر، فرنده، قصر الشلالة، مهدية، رحوية، الدحموني، عين الذهب، حمادية، مدروسة مغيلة، واد ليلي، مشرع الصفا، عين كرمس، تيارت (عاصمة الولاية). أما البلديات فهي:

واد ليلي، توسنينة، عين بوشقيف، عين الذهب، عين الحديد، عين كرمس، عين زاريت بوغرة، شحايمية، دحموني، جبيلات الرصفة، جيلالي بن عمار، فايجة، فرنده، قرطوفة، حمادية، قصر الشلالة، مادنة، مهدية، مشروع الصفا، مدريسة، مدروسة، مغيلة، ملاكو ندورة، النعيمة، أولاد جراد، الرحوية، الرشايفة، السبعين، السبت، سرغين، سي عبد الغاني، سيدي علي ملال، سيدي بختي، سيدي الحسني، السوقر، تاقدمت، تاخمارت، تيارت، تيدة، زمالة الأمير عبد القادر.

4.1 مناطق التوسع السياحي:

لا توجد مناطق للتوسع السياحي مسجلة بصفة قانونية بالولاية غير أنه تم اقتراح 04 مناطق للتوسع السياحي نظرا لما تمتاز به من خصائص طبيعية و مناخية ملائمة للتوسع السياحي وقد تم إيداع الملفات بالوكالة الوطنية للتنمية السياحية و يتعلق الأمر بكل من:

(مفتش قادري ربيع بمديرية السياحة لولاية تيارت)

- منطقة للتوسع السياحي بتاو غزوت بقلعة بني سلامة بفرنده؛

- منطقة للتوسع السياحي بوادي الفرجة بفرنده؛

- منطقة للتوسع السياحي بسيدي الخلفة بعين الحديد؛

- منطقة للتوسع السياحي بحمام سرغين.

ولحد الآن لازالت طلبات هذه المناطق المقترحة كمناطق للتوسع السياحي في ولاية تيارت

على مستوى الوكالة المختصة. (مفتش قادري ربيع بمديرية السياحة لولاية تيارت)

2. الموارد البشرية كفاعل في الترقية:

تعد الموارد البشرية المؤهلة من أهم أسس نجاح وتطور أية مؤسسة سواء كانت صناعية أم اقتصادية أم خدمية على اعتبار أن الإنسان هو هدف الترقية وغايتها ، وتزداد أهميتها في قطاع الخدمات السياحية الذي يعتمد بشكل رئيسي على العنصر البشري في تعامله مع السياح.

1.2 التعريف بمديرية السياحة:

أنشأت المصالح الخارجية لوزارة السياحة والصناعات التقليدية في سنة 1995 بموجب المرسوم التنفيذي 260/95 المؤرخ في 29 أوت 1995 قصد تحقيق السياسة الوطنية للسياحة والصناعات التقليدية والعمل على ترفيتها مع جمع كل الإحصائيات والمعلومات عن الأنشطة السياحية بالإضافة إلى عمليات المراقبة الدورية قصد تحسين مستوى الخدمات و اقتراح كل ما من شأنه أن يحسن جودة المنتج السياحي و مديرية السياحة و الصناعات التقليدية . وقد وضعت هذه الهيئة العمومية تحت وصاية الوزارة المكلفة بالسياحة ، ومنظمة وفق القرار الوزاري المشترك بين وزير السياحة والصناعة التقليدية والإصلاح الإداري و الوظيف العمومي ووزارة المالية.

2.2 مهام مصالح مديرية السياحة:

تقع مديرية السياحة والصناعات التقليدية في شارع 16 خويديمي عبد القادر تيارت، تضم عدة مصالح كما هو فقد كانت حدثة المديريات سبب حال دون الوصول إلى تنظيم محدد وتتحد هذه المصالح كما يلي:

- **مصلحة السياحة:** تنقسم هذه المصلحة إلى ثلاثة مكاتب وهي: (مفتش بوبكر سهيلي بمديرية السياحة لولاية تيارت)

➤ **مكتب التهيئة السياحية والمحافظة على مناطق التوسع السياحي:** تتمثل

مهامها فيما يلي: (مفتش بوبكر سهيلي بمديرية السياحة لولاية تيارت)

-استقبال المستثمرين السياحيين وإرشادهم في مجال الاستثمار على مستوى الولاية.
-دراسة ملفات طلبات بناء المشاريع السياحية على مستوى الولاية ثم إرسالها إلى مصالح الوزارة للإدلاء بالرأي

-القيام بانجاز دفاتر الشروط الخاصة بدراسات تهيئة مناطق التوسع السياحي.

-دراسة ملفات طلبات الاستثمار على مستوى الولاية بمناطق التوسع السياحي.

-القيام بزيارات ميدانية على مستوى مناطق التوسع السياحي.

-متابعة مدى تقدم أشغال انجاز مشاريع السياحة.

-المشاركة في الاجتماعات الخاصة باللجنة المساعدة على تحديد الموقع وترقية الاستثمارات وضبط العقار على مستوى الولاية.

-استقبال مالكي الأراضي المتواجدة على مستوى مناطق التوسع السياحي و الراغبين ببيع ممتلكاتهم للدولة.

➤ مكتب تقييم ودعم المشاريع السياحية ومتابعتها: (مفتش بوبكر سهيلي بمديرية السياحة لولاية تيارت)

-مراقبة المؤسسات السياحية (الفنادق، وكالات السياحة والأسفار)

-السهر على تطبيق قوانين التي تنظم النشاط السياحي.

-نوعية المتنوعين السياحيين المستثمرين في المجال السياحي.

-تحضير اليوم العالمي للسياحة (25 سبتمبر من كل سنة)

-تحضير الصالون الدولي للسياحة و الأسفار.

إعداد التقارير الدورية والسنوية للقطاع السياحي على مستوى الولايات.

-الدواوين السياحية ومتابعة نشاطاتها.

➤ مكتب تقييم ودعم المشاريع السياحة ومتابعتها:

-متابعة ومراقبة المؤسسات الفندقية: يعتمد مفتش هذه المصلحة على قانون 01/99 المحدد

للقواعد المتعلقة بالفندقة وتنظيمها وتسييرها وكذا كيفية استغلالها.

-تصنيف المؤسسات الفندقية إلى رتب من 0* إلى 5*.

• مصلحة الصناعة التقليدية: وتضم المكاتب التالية: (مفتش بوبكر سهيلي بمديرية السياحة لولاية تيارت)

➤ مكتب تطوير ودعم نشاطات الصناعة التقليدية.

➤ مكتب تنظيم وتأطير نشاطات المهن والحرف.

➤ مكتب متابعة نشاط الصناعة التقليدية و الحرف و الرقابة.

• مصلحة الإدارة والوسائل: وتتضمن هي الأخرى ثلاث مكاتب وهي:

➤ كتب المستخدمين: وتتمثل مهمته في المهام التالية: (مفتش السياحة بوبكر سهيلي

لمديرية السياحة بتيارت)

-توفير الكفاءات للمديرية.

- تسيير المسار المهني للموظفين، وهذا من خلال ترقية في الدرجة أو ترقية الى رتب أعلى كما تقوم بتكوين الموظف وهذا لتنمية معارفه.
- تحقق نشر نصوص تنظيمية و السهر على تطبيق القانون لاسيما قانون التوظيف العمومي
- السهر على تحقيق الانضباط.
- تقييم الموظفين كل سنة.

➤ مكتب الميزانية و المحاسبة:

- تمويل النشاطات السياحة بصناديق الجنوب والهضاب العليا.
- إعداد مرتبات المستخدمين .
- إعداد ميزانية الولاية.
- إعداد تقارير ثلاثية وسنوية لتنفيذ المخططات السياحية.

➤ مكتب الوسائل و الصفقات:

- إبرام الصفقات الخاصة بالعقار السياحي.
- دراسة ملفات التوسع السياحي.
- وضع دفاتر الشروط الخاصة بالصفقات المنجزة.
- إعداد التقارير بمتطلبات الوسائل.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي

1. تحضير للدراسة الميدانية:**تمهيد:**

بعد تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري المهم بالنسبة لموضوع دراستنا، حيث أن الهدف المنشود من هذه الدراسة هو الوصول إلى الأهداف المسطرة، سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب المنهجي للدراسة، إذ سنتناول في الأول المنهج المعتمد، ثم تعريف لميدان البحث ووصف لعينة الدراسة و كذا أدوات جمع البيانات، ثم أخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل بيانات الدراسة.

1.1 منهج الدراسة:

تماشيا مع الإشكالية المطروحة وبالنظر إلى طبيعة الموضوع ، فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي والذي شكل مدخلا للدراسة كما اعتمدنا على التحليل الإحصائي لتحليل البيانات والجدول المستقاة من الهيئات ذات صلة بالموضوع .

2.1 ميدان البحث :

أجريت الدراسة الحالية على عينة من موظفي مديرية السياحة، ثم توزيع الاستبيان في مديرية السياحة ب تيارت بترخيص من مدير المؤسسة.

3.1 التعريف بمديرية السياحة:

أنشأت المصالح الخارجية لوزارة السياحة والصناعات التقليدية في سنة 1995 بموجب المرسوم التنفيذي 260/95 المؤرخ في 2.

9 أوت 1995 ، قصد تحقيق السياسة الوطنية للسياحة والصناعات التقليدية والعمل على ترقيتها مع جمع كل الإحصائيات والمعلومات عن الأنشطة السياحية، بالإضافة إلى عمليات المراقبة الدورية قصد تحسين مستوى الخدمات و اقتراح كل ما من شأنه أن يحسن جودة المنتج السياحي و مديرية السياحة و الصناعات التقليدية . وقد وضعت هذه الهيئة العمومية تحت وصاية الوزارة المكلفة بالسياحة ، ومنظمة وفق القرار الوزاري المشترك بين وزير السياحة والصناعة التقليدية والإصلاح الإداري و الوظيف العمومي ووزارة المالية.

4.1 مجتمع الدراسة :

دراسة ميدانية على موظفي مديرية السياحة بولاية تيارت .

5.1 الدراسة الاستطلاعية:

عند القيام بأي دراسة استطلاعية علمية لابد علينا من إجراء دراسة استطلاعية تساعدنا في تحديد أبعاد البحث والتأكد من جدوى الدراسة، كما توفر لنا ملائمة ومناسبة البيانات والمعلومات التي نتحصل عليها، من طرف الأفراد المستقصى منهم الذين ستطبق عليهم الدراسة الاستطلاعية.

أ. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تكمّن أهدافها في :

✓ التعرف على إمكانية تطبيق الدراسة الميدانية واخذ صورة أولية عنها.

✓ بناء أدوات الدراسة والتحقق من خصائصها السيكومترية.

ب. الإطار الزمني والمكاني للدراسة:

✓ **المجال الزمني للدراسة:** دامت الدراسة الاستطلاعية من 2022/05/15 إلى

2022/06/10.

✓ **المجال المكاني للدراسة:** أجريت الدراسة الاستطلاعية بمديرية السياحة لولاية

تيارت.

ج. عينة الدراسة:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة من موظفي مديرية السياحة بولاية تيارت، على عينة قدرها 60 موظف من جنس ذكر وأنثى تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

6.1 أدوات الدراسة الاستطلاعية: تمثلت أدوات الدراسة في:

الاستبيان :

• اعتمدت في دراستي على الأداة الرئيسية في الدراسة و هي الاستبيان و توزيعها على

العينة و قد تم بناء هذا الاستبيان بالرجوع إلى المحاور الأساسية في الدراسة.

✓ **وصف الاستبيان:** يحتوي الاستبيان على قسمين: قسم المعلومات الشخصية و قسم

المعلومات الموضوعية.

فيما يخص قسم المعلومات الموضوعية فقد تكون من 29 عبارة بنيت بالعودة إلى محاور

الدراسة (اجتماعية، نفسية) عرضت على التحكيم من طرف أساتذة جامعيين بقسم العلوم

الاجتماعية بجامعة ابن خلدون-تيارت-

الخصائص السيكومترية للثبات :

✓ **صدق الاستبيان:** للتأكد من صدق الاستبيان اعتمدت طريقتين هما:

✓ **صدق المحكمين:** تم عرض الاستبيان على 3 أساتذة من قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس العمل و التنظيم.

صدق الاتساق الداخلي: هو تحليل إحصائي من خلال العلاقة بين الفقرة مع البعد و علاقة

البعد مع الدرجة الكلية و علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية.

حيث قمت بإجراء الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال تطبيقه على عينة مكونة من 60

موظف(ة) للتأكد من مدى ارتباط الفقرات مع البعد و الدرجة الكلية و أيضا ارتباط البعد مع

الدرجة الكلية و لقد استخدمت البرنامج الإحصائي spss.

ثبات الاستبيان:

بقصد بثبات دقة الاستبيان أو اتساقه، فإذا حصل الفرد على نفس الدرجة (أو درجة قريبة منها)

في نفس الاختبار (أو مجموعات من الأسئلة المتكافئة أو المتماثلة) وذلك عند تطبيقه أكثر من

مرة، ما يجعلنا نصف الاختبار أو الاستبيان في هذه الحالة بأنه على درجة عالية من الثبات.

صدق الاتساق الداخلي

صدق المحور الأول

الموارد البشرية

الجدول رقم (3)

يمثل صدق الاتساق الظاهري للمورد البشري

علاقة البعد بالقيمة الكلية	علاقة فقرة بالبعد	
0.94**	0.78**	01
	0.58**	02
	0.77**	03
	0.80**	04
	0.59**	05
	0.79**	06
	0.65**	07
	0.80**	08
	0.51**	09
	0.52**	10
	0.62**	11

	0.62**	12
	0.55**	13

المصدر: من إعداد صيرينة بالاعتماد على نافذة مخرجات spss.

العبارات دالة إحصائية مما يدل على صدق المحور.

صدق الاتساق الداخلي

صدق المحور الثاني

الترقية السياحية

الجدول رقم (04)

يمثل صدق الاتساق الظاهري للترقية السياحية

علاقة البعد بالقيمة الكاملة	علاقة الفقرة بالبعد	
0.94**	0.56**	01
	0.63**	02
	0.50**	03
	0.56**	04
	0.41**	05
	0.65**	06
	0.50**	07
	0.41**	08
	0.38**	09
	0.68**	10
	0.67**	11
	0.31*	12
	0.57**	13
	0.50**	14

	0.41*	15
	0.42*	16

المصدر: من إعداد صيرينة بالاعتماد على نافذة مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول ان جميع العبارات دالة إحصائية مما يدل على صدقها.

ملاحظة:

بعد حساب الصدق و عدم حذف أي عبارة من العبارات تم حساب مستوى الثبات.
حساب الثبات بطريقة الفا كرونباخ:

ثبات أدوات الدراسة
ثبات بطريقة ألفا كرونباخ
الجدول رقم (05)

قيمة ألفا كرونباخ	
0.89	البعد 01
0.81	البعد 02

المصدر: من إعداد صيرينة بالاعتماد على نافذة مخرجات spss.

نلاحظ ان كل من مقياس المورد البشري و الترقية السياحية تتمتع بدرجة عالية من الثبات و هو ما يؤكد صلاحية الأداة للقياس.

تشير المعطيات الواردة في الجدول ان أداة الدراسة بأبعادها المختلفة تتمتع بدرجة عالية من الثبات بهذا يمكن القول ان الأداة تتمتع بدلالات صدق و ثبات مقبولة تبرر استخدامها في الدراسة الأساسية.

7.1 الدراسة الأساسية:

سنحاول عرض الدراسة في هذا الجزء.

ب. الإطار الزمني والمكاني للدراسة:

✓ **المجال الزمني للدراسة:** دامت الدراسة في مديرية السياحة بولاية تيارت من

2022/05/15 إلى 2022/06/10.

✓ **المجال المكاني للدراسة:** أجريت دراستي بمديرية السياحة لولاية تيارت.

ج. عينة الدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الأساسية على عينة عشوائية بسيطة قوامها 53 موظف في مديرية السياحة بولاية تيارت، من جنس ذكر و أنثى.

8.1 أدوات الدراسة:

تم الاعتماد على:

الاستبيان: الذي تم التحقق من خصائصها السيكمترية في الدراسة الاستطلاعية.

9.1 الأساليب الإحصائية:

المتوسط الحسابي.

معامل ألفا كرونباخ.

الانحراف المعياري.

معامل ارتباط بارسون.

2. عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

سنحاول عرض النتائج المتوصل إليها ومناقشتها بالعودة إلى الدراسات السابقة وفرضيات الدراسة، ونتائج الاستبيان بالاعتماد على مخرجات تفريغ البيانات ، وفي الأخير سنحاول استخراج نتائج ما توصلت إليه دراستنا.

1.2 عرض وتحليل النتائج:

عرض نتائج العينة الأساسية :

جدول رقم (06): يوضح مساهمة المورد البشري قي الترقية السياحية.

	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط الفرضي	مجالات
البعد (1) دور المورد البشري	34.46	9.33	39	30.33-13 مساهمة ضعيفة
				متوسطة مساهمة 6.66 -30.34
				مرتفعة مساهمة 65-46.67

المصدر: من إعداد صبرينة بالاعتماد على نافذة مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لبعد المورد البشري قدر ب(34،46) و انحراف معياري (9،33)، و بالرجوع إلى الفرق بين المتوسط الحسابي و النظري نجد انه قدر ب(9.33) ومنه نستنتج ان بعد المورد البشري لديه مساهمة متوسطة.

الجدول رقم(07): يمثل ترقية السياحة.

مجال	قران	متوسط فرضي	انحراف معياري	متوسط حسابي	
منخفض	37.33-16	48	9.18	43.69	ترقية السياحة
متوسط	-37.34 58.66				
مرتفع	80-58.67				

المصدر: من إعداد صبرينة بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لبعء الترقية السياحية قدر ب(43،69) و الانحراف المعياري ب(9.18)، ومنه نستنتج انه توجد ترقية سياحية متوسطة.

2.2 مناقشة فرضيات الدراسة:

سنناقش في هذا الجزء فرضيات الدراسة بالنسبة للاستبيان:

أ. بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى:

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها من الجدول (01) الذي يوضح نتائجه ان مستوى المورد البشري لمديرية السياحة ليس مستوى عالي من الترقية السياحية، وهذا استناداً بالمتوسط الحسابي الذي يقدم 34.46 المنحصر في مجال (6.66-37.34) الذي يمثل مجال المتوسط. وهذا يشير إلى ان المورد البشري يساهم بنسبة قليلة في ترقية السياحة المحلية أي مساهمة متوسطة.

ب. مناقشة الفرضية الثانية:

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها الجدول رقم (02) الذي توضح نتائجه ان مستوى دور المورد البشري لمديرية السياحة هو مستوى متوسط و هذا استناداً إلى المتوسط الحسابي للترقية السياحية الذي يقدر ب 49.69 الذي ينحصر في المجال ما بين (37.34-58.66).

بالنسبة للفرضية العامة:

فيما يخص الفرضية العامة التي وضعناها ومن خلال نتائج الاستبيان توصلنا إلى: انه يوجد مساهمة متوسطة من أجل ترقية السياحة المحلية بولاية تيارت .

وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

توجد علاقة ما بين الموارد البشرية و الترقية السياحية لدى مديرية السياحة إضافة إلى ان مديرية السياحة بولاية تيارت تعاني من مستوى متوسط من المورد البشري و مستوى منخفض من الترقية السياحية.

خانت

مه

خاتمة:

يتضح مما سبق ذكره ان دور الموارد البشرية يمكن ان يكون مدخلا مناسباً لترقية القطاع السياحي و تحقيق استدامته. فدور الموارد البشرية في مجال السياحة لان هذه الأخيرة تعتبر اليوم من بين القطاعات الأكثر أهمية ودينامكية عبر العالم وقطاعا و اعدا للترقية بشكل عام نظرا للمكاسب الحيوية التي تتيحها للاقتصاد، حيث أصبحت السياحة نشاط ذو أهمية كبيرة ، فهي قوة بالغة التأثير على العالم بأسره ، فلم يعد ينظر إليها فقط على إنها مجرد اتجاه جديد أو مظهر أو سمة مميزة لحياة الكثير من الأشخاص بل أصبحت في نظر الكثيرين عبارة عن ظاهرة دائمة التطور والرقى تعيد تشكيل نفسها بشكل دائم باعتبارها أحد الأنشطة الاستهلاكية. هناك عوامل كثيرة تتحكم في نجاح أو فشل الترقية السياحية، منها العوامل البشرية التي تعد أساسا هدف كل الاستثمارات الاقتصادية والاجتماعية، إضافة إلى العوامل المادية من رؤوس أموال وما تملكه الدولة من مناطق سياحية، كما يلعب الجانب الحضاري دورا هاما في العوامل المؤثرة في التخطيط.

يعاني القطاع السياحي الجزائري من مشاكل كثيرة و تهميش و عدم اهتمام حقيقي سواء من المسؤولين أو من الأفراد بسبب غياب الوعي. كل المخططات السياحية في الجزائر لا تمت بصلة للواقع المعاش للقطاع السياحي، فهي قرارات مركزية بحتة لا تراعي الحاجة الحقيقية لكل منطقة سياحية. عدم تحسين الخدمات السياحية، و حتى ان تحسنت فهي عاجزة تماما على استقبال الوفود الأجنبية وذلك لسوء التنظيم الذي يصاحب كل الأنشطة السياحية.

نتائج الدراسة: من خلال الأهداف المسطرة في بداية الدراسة نجد انه و في نهاية هذا البحث قد تحققت الأهداف المرجوة، بعد عرض الفصول النظرية و كذا الفصول التطبيقية فقد نص الهدف الأول للدراسة على " التعريف بالموارد البشري كفاعل جديد في تحقيق الترقية السياحية، وكانت النتيجة ان المورد البشري يساهم بنسبة متوسطة في ترقية السياحة. أما الهدف الثاني الذي وضعته كالأتي "الوقوف على واقع السياحة عموما و معرفة مدى مساهمتها في الترقية المحلية ، فقد تبين إنها تساهم مساهمة متوسطة.

أفاق الدراسة والتوصيات:

اقتراحات:

-ان هذه الثروة تطرح أمامنا عددا من الرؤى و التصورات المستقبلية التي تصاغ في إعداد مشاريع عملية تهدف إلى توظيف الثروة الطبيعية و استثمارها من خلال تنظيم البرامج السياحية

التي تعدها شركات و وكلات السفر بأحسن أساليب الترحاب و الضيافة التي تعكس أسلوب حضاري محفز للقادمين إليها.

- عصرنة القطاع المالي و تطوير وسائل المعاملات: تسهيل كل التعاملات و التحويلات و الصفقات من والي الخارج، الدفع الالكتروني الذي ينعدم في الجزائر، فتح مصاريف تحويل العملات لتسهيل انتقال السياح الأجانب و تلبية خدماتهم و طلباتهم.
-الجدية و الصرامة.

-تحديث القوانين السياحية و كيفية ممارسة النشاط السياحي، بحيث تسهيل إجراءات الاستغلال للمكونات السياحية.

-إنشاء معاهد و مراكز لتكوين الموارد البشرية المتخصصة في المجال السياحي.

أفاق الدراسة:

- الهوية المهنية لدى بعض الأساتذة.
- جودة الحياة الوظيفية لدى عمال اتصالات الجزائر.
- الصلابة النفسية و علاقتها بالضغوط المهنية.
- إدارة الموارد البشرية و دورها في تطوير خدمات الوكالات السياحية.

قائمة

المصادر و

المراجع

قائمة المراجع و المصادر:

- إبراهيم خليل بظاظو،(2010):الجغرافيا السياحية تطبيقات على الوطن العربي،مؤسسة الوراق،عمان، الأردن.
- احمد الخطيب و آخرون،(2009): الإدارة الحديثة"نظريات و نماذج جديدة"،علم الكتب الحديثة،الأردن.
- احمد ماهر،(2001): إدارة الموارد البشرية،الدار الجامعية للنشر و التوزيع،مصر.
- بسيوني محمد البرادعي،(2005):تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية،إبتراك للنشر و التوزيع،مصر.
- بشير العلق،(2008): الإدارة الحديثة نظريات و مفاهيم،دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن.
- حمداوي وسيلة،(2004): إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة،الجزائر.
- حميد عبد النبي الطائي،(2009): أصول صناعة السياحة،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع،عمان، الأردن.
- حنان الموسوي،(2004): إدارة الموارد البشرية و تأثيرات العولمة عليها،دار مد لاوي للنشر و التوزيع،الأردن .
- رضا صاحب أبو احمد آل علي،كاظم الموسوي،(2005): الإدارة لمحات المعاصرة،دار الوراق للنشر و التوزيع، الأردن.
- كي محمود هاشم،(2006): إدارة الموارد البشرية،ذات السلاسل للطبع و النشر و التوزيع،الكويت.
- زواية حسن إبراهيم بلوط،(2002): إدارة المارد البشرية"منظور استراتيجي،دار النهضة العربية،لبنان.
- زيد منير العبوي،(2006): إدارة الموارد البشرية،دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع،الأردن.
- سهيلة صالح السامرائي،(2006):علم النفس السياحي،دار زهران للنشر و التوزيع، الأردن.

- الصدیق منصور، بوسنیة، سلیمان الفارسی،(2003):الموارد البشرية(أهميتها،تنظیمها مسؤوليتها مهامها)، أكاديمية الدراسات العليا،طرابلس،ليبيا.
- صلاح الدين عبد الباقي،(2002):الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية،الدار الجامعية للنشر،مصر.
- صلاح عبد الباقي،(2000): إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية و العملية،الدار الجامعية،مصر.
- طارق إبراهيم الدسوقي عطية،(2009): الأمن البيئي"النظام القانوني لحماية البيئة،الدار الجامعية الجديدة،مصر.
- عبد الإله أبو عیاش، عبد النبي الطائي،(2004):التخطيط السياحي،دار الوراق للنشر و التوزيع، الأردن.
- عبد الباري إبراهيم ذرة،زهیر نعيم الصاغ،(2008): إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي و العشرون،دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن.
- عثمان محمد غنيم،(1999): التخطيط السياحي، دار صفاء للنشر و التوزيع،عمان.
- عصام حسن السعيدی،(2008): التسويق و الترويج السياحي و الفندقی، دار الرایة للنشر و التوزيع، الأردن.
- علي غربي و اخرون،(2007):تنمية الموارد البشرية،دار الفدر للنشر و التوزيع،مصر.
- علي محمد ربايعة،(2003): إدارة الموارد البشرية،دار النشر و التوزيع ، الأردن.
- فیصل حسونة،(2008): إدارة الموارد البشرية،دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن.
- كامل بربر،(2008): إدارة الموارد البشرية"اتجاهات و ممارسات"،دار المنهل اللبناني،لبنان.
- كامل بربرة،(1995):الإدارة"عملية و نظام"،المؤسسة الجامعية للنشر و التوزيع،لبنان.
- محمد عبيدات،(2005):التسويق السياسي،دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن .
- محمد احمد العمري،(2001): الأمن السياحي المفهوم و التطبيق،دار الرایة للنشر و التوزيع.

- محمد فالح صالح،(2004): إدارة الموارد البشرية عرض و تحليل،دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن.
- محمود سلمان العميان،(2007): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،دار وائل للنشر و التوزيع،الأردن.
- محمود شحماط،(2010): المدخل إلى العلوم الإدارية أسس و مبادئ علم الإدارة العامة،دار العلوم للنشر و التوزيع،الجزائر.
- ناصر محمد إبراهيم مجمعي،(2004): أنماط القيادة في بعض
- نجم عبد الله العزاوي،عباس حسن جواد،(2010):تطور إدارة الموارد البشرية،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،الأردن.
- نزيه الدباسة،(2009): إدارة القرى السياحية،دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن.
- نعيم إبراهيم الطاهر،(2009):تنمية الموارد البشرية،عالم الكتب الحديثة للنشر و التوزيع، الأردن.
- نور الدين هرمز،(2003): التخطيط السياحي و التنمية السياحية،مجلة جامعة تشرين للدراسات و البحوث العلمية،العدد 2006،28،سوريا.
- نوري منير ،(2010):تسيير الموارد البشرية،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر.

قائمة المصادر:

- مفتش قادر الربيع بمديرية السياحة لولاية تيارت.
- مفتش بوبكر سهيلي بمديرية السياحة ولاية تيارت.

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون _ تيارت _

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاجتماعية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية - ماستر -

دور الموارد البشرية لمديرية السياحة في ترقية السياحة
المحلية
دراسة ميدانية بمديرية السياحة- تيارت-

اسم و لقب الاسناد :

الدرجة العلمية :

مؤسسة الانتماء :

السلام عليكم و رحمة الله ،في إطار تحضير مذكرة ماستر في علم النفس تخصص: عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية ، عنوانها " دور الموارد البشرية لمديرية السياحة في ترقية السياحة المحلية- دراسة ميدانية بمديرية السياحة- تيارت " نطلب منكم أستاذي الكرام تحكيم أداء القياس المتمثلة في الاستبيان الذي هو بين أيديكم و نرجوا منكم إفادتنا بملاحظاتكم القيمة المستقاة من خبرتكم العلمية .

الإشكالية:

إن ما تتمتع به ولاية تيارت من إمكانيات مادية بشرية وبيئية يؤهلها لان تكون وجهة سياحية بامتياز، إلا أن غياب الإرادة الحقيقية للنهوض بهذا القطاع يجعله هامشياً ولا يؤدي دوره الحقيقي، ومن خلال ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي لبحثنا كالتالي:

➤ **كيف يساهم المورد البشري في تحقيق الترقية السياحية بولاية تيارت؟**
ومنه يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

➤ هل يعتبر المورد البشري عنصر محوري فعال في مديرية السياحة بولاية تيارت؟

➤ هل يمكن اعتبار أن تفعيل الترقية السياحية بالجزائر مرهون بالمورد البشري؟
للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

يساهم المورد البشري بنسبة كبيرة في ترقية السياحة.

الفرضيات الفرعية:

للمورد البشري دور مهم في القطاع السياحي من خلال النشاطات التي يقوم بها فهو جزء لا يتجزأ من مديرية السياحة

الترقية السياحية تتطلب التوسع والارتقاء بالخدمات السياحية وتوفير مورد بشري يقدم للعملاء العاملين في هذا المجال.

مجتمع الدراسة: يوجه هذا الاستبيان الى موظفي مديرية السياحة لولاية تيارت.

التعاريف الإجرائية :

المورد البشري: كافة القدرات والإمكانيات البشرية التي يمكن الاستثمار فيها لتحقيق أهداف وسياسات المنظمة.

السياحة: هي ظاهرة من ظواهر العصر تنبثق من الحاجة المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام، والإحساس بجمال الطبيعة وتذوقها، والشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق ذات طبيعة خاصة.

الترقية السياحية: مدى اتساع قاعدة التسهيلات والخدمات لكي تتلاقى مع احتياجات السياح.



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون _ تيارت _

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

دور الموارد البشرية لمديرية السياحة في ترقية السياحة
المحلية
دراسة ميدانية بمديرية السياحة- تيارت-

تحكيم الاستبيان:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :

سيدي /سيدتي

في إطار انجاز بحث علمي من أجل نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان و نرجو منكم التعاون مهنا في الإجابة على الأسئلة بكل موضوعية وصدق لما ترونه مناسباً بوضع علامة (x) أمام كل عبارة المناسبة لجوابك الذي تراه صحيح، علماً أنه لا يوجد إجابة خاطئة ونعلمكم أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي فقط ، لذلك نرجو منكم أن لا تتركوا أي عبارة دون أن تجيبوا عليها وشكراً على تعاونكم.

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1- الجنس : ذكر

أنثى

2 السن : أقل من 25

من 25_35

من 36_45

من 46_55

أكثر من 55

3 الحالة العائلية :

أعزب

متزوج

أرمل

مطلق

4 المستوى التعليمي:

ثانوي

جامعي

5 أقدمية العمل في المؤسسة: أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنوات



أكثر من 15 سنوات

الأبعاد	العبارات	تقيس	لا تقيس	تعديل
المورد البشري	1. يتم توظيف المورد البشري في قطاع السياحة بطريقة دقيقة جدا بما يتوافق مع الإستراتيجية الوطنية لترقية السياحة.			
	2. يمثل تكوين المورد البشري في مديرية السياحة لولاية تيارت دور مهم جدا			
	3. يمكن اعتبار المورد البشري في قطاع السياحة مهم في خلق الثروة بولاية تيارت.			
	4. يساهم المورد البشري في مديرية السياحة في إنتاج الخدمات السياحية وتشجيع الصناعات التقليدية بولاية تيارت.			
	5. يمكن للمورد البشري أن يحفز ويساهم على الإنتاج، لتوفير الرغبات والاحتياجات السياحية المحلية سواء كانت فردية أو جماعية.			
	6. يوجد تنافس بين موظفي قطاع السياحة في من يخدم السياحة المحلية بشكل أفضل.			
	7. ي كل موظف يدرك جيدا مسؤولياته اتجاه المهام المخولة له.			
	8. يمكن اعتبار الموارد البشرية الحالي عامل حقيقي للتغيير تحول واقع افضل للسياحة المحلية بولاية تيارت.			
	9. يعتبر المورد البشري الموهوب أكثر تقبلا واستخداما للتقنيات الحديثة في السياحة .			
	10. يتم توظيف خرجي الجامعات والمدارس والمعاهد الوطنية المتخصصة في السياحة.			
	11. يتم التحفيز المادي للمورد البشري الفعال			
	12. يتم التحفيز المعنوي للمورد البشري الفعال			
	13. بسبب ضعف الراتب الشهري لموظفي السياحة لا يمكن لهم تحقيق الفعالية المسطرة.			
ترقية السياحة	14. أعتقد أن دخل الوكالات السياحية لا يعتمد إلا على العمرة وليس على ترقية السياحة المحلية.			
	15. حسب رأيي لا يؤخذ طلب الزبائن على السياحة المحلية بولاية تيارت بعين الاعتبار في تنظيم الرحلات.			

		16. لا تهتم مديرية السياحة بولاية تيارت بالبرمجيات الخاصة بالحجوزات السياحية عبر الانترنت.
		17. تقديم مديرية السياحة بولاية تيارت تسهيلات إدارية للوكالات السياحية خاصة بجذب السياح وتنظيم رحلات محلية.
		18. تقديم مديرية السياحة بولاية تيارت تسهيلات إدارية للوكالات السياحية خاصة بجذب السياح وتنظيم للبلدان الاجنبية.
		19. تقديم مديرية السياحة بولاية تيارت تسهيلات إدارية للوكالات السياحية خاصة بجذب السياح الاجانب وتنظيم رحلات محلية.
		20. أرى أن أهم مؤشر لإشباع حاجات الزبائن هو السرعة في تقديم الخدمة السياحية من طرف مديرية السياحة و الوكالات السياحية.
		21. لا تساهم وزارة السياحة بشكل متكرر في دعم البرامج السياحية المحلية.
		22. لا يوجد تنسيق بين وسائل الإعلام ومديرية السياحة لتنشيط السياحة المحلية.
		23. توسيع الهياكل السياحية يعتمد على الحظيرة السياحية.
		24. تشجع مديرية السياحة المستثمرين على فتح الفنادق بخدمات راقية.
		25. تهتم مديرية السياحة بالتنسيق مع الأطراف الأخرى للمحافظة على المعالم السياحية الأثرية بولاية تيارت.
		26. يوجد برامج سياحية جديدة مستقبلا تساعد على توسع الطلب السياحي.
		27. تنفق مديرية السياحة لولاية تيارت أموال جد معتبرة لترقية السياحة المحلية.
		28. تشجع مديرية السياحة على تطوير المرافق العامة وتشجيع المرافق الخاصة العاملة في السياحة لاستيعاب السياح وخدمتهم بطريقة مميزة.

			29.تقوم مديرية السياحة بتحفيز الوكالات السياحية المحلية الناجحة في جذب السياح الجزائريين والأجانب إلى ولاية تيارت.	
--	--	--	--	--

البدائل :

البدائل	موافق	موافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5

*ملاحظات عامة :

.....

.....

.....

.....

.....

الملحق رقم 03 : قائمة الأساتذة المحكمين :

الإتماء	التخصص	الدرجة العلمية	الأستاذ
جامعة ابن خلدون – تيارت – جامعة ابن خلدون – تيارت – جامعة ابن خلدون – تيارت -	علم النفس العمل و التنظيم علم النفس العمل و التنظيم علم النفس العمل و التنظيم	أستاذ محاضر "أ" أستاذ محاضر "ب" أستاذ محاضر "ب"	1. كمال صدقاوي 2. عمارة الجيلالي 3. بلعربي عادل

الملحق رقم 04 : تصريح شرفي

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

```

GET
FILE='C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.
COMPUTE d1=_87;1 + _87;2 + _87;3 + _87;4 + _87;5 + _87;6 + _87;7 + _87;8 +
_87;9 + _87;10 + _87;11 + _87;12 + _87;13.
EXECUTE.
COMPUTE d2=_87;14 + _87;15 + _87;16 + _87;17 + _87;18 + _87;19 + _87;20 +
_87;21 + _87;22 + _87;23 + _87;24 + _87;25 + _87;26 + _87;27 + _87;28 +
_87;29.
EXECUTE.
COMPUTE total=d1+d2.
EXECUTE.
CORRELATIONS
/VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10
_87;11 _87;12 _87;13 d1 total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Corrélations

Remarques		
Résultat obtenu		09-JUN-2022 13:16:08
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
Traitement valeurs manquantes	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES= 6س 5س 4س 3س 2س 1س 13س 12س 11س 10س 9س 8س 7س d1 total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,02

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav

Corrélations

		1س	2س	3س	4س	5س	6س	7س	8س
1س	Corrélacion de Pearson	1	,323	,428*	,986**	,318	,435*	,302	,986**
	Sig. (bilatérale)		,082	,018	,000	,087	,016	,105	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
2س	Corrélacion de Pearson	,323	1	,232	,359	,990**	,260	,272	,359
	Sig. (bilatérale)	,082		,217	,051	,000	,165	,146	,051
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
3س	Corrélacion de Pearson	,428*	,232	1	,470**	,257	,990**	,595**	,470**
	Sig. (bilatérale)	,018	,217		,009	,171	,000	,001	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
4س	Corrélacion de Pearson	,986**	,359	,470**	1	,352	,476**	,325	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,000	,051	,009		,057	,008	,080	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
5س	Corrélacion de Pearson	,318	,990**	,257	,352	1	,283	,256	,352
	Sig. (bilatérale)	,087	,000	,171	,057		,130	,173	,057
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
6س	Corrélacion de Pearson	,435*	,260	,990**	,476**	,283	1	,612**	,476**
	Sig. (bilatérale)	,016	,165	,000	,008	,130		,000	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
7س	Corrélacion de Pearson	,302	,272	,595**	,325	,256	,612**	1	,325
	Sig. (bilatérale)	,105	,146	,001	,080	,173	,000		,080
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
8س	Corrélacion de Pearson	,986**	,359	,470**	1,000**	,352	,476**	,325	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,051	,009	,000	,057	,008	,080	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
9س	Corrélacion de Pearson	,149	,134	,483**	,177	,128	,505**	,885**	,177
	Sig. (bilatérale)	,432	,480	,007	,349	,501	,004	,000	,349
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

10س	Corrélacion de Pearson	,404*	,207	,330	,368*	,242	,334	,159	,368*
	Sig. (bilatérale)	,027	,272	,075	,045	,198	,071	,400	,045
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
11س	Corrélacion de Pearson	,895**	,071	,314	,853**	,074	,318	,245	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,709	,092	,000	,699	,086	,192	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
12س	Corrélacion de Pearson	,336	,774**	,298	,370*	,772**	,324	,344	,370*
	Sig. (bilatérale)	,070	,000	,110	,044	,000	,080	,063	,044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
13س	Corrélacion de Pearson	,284	,107	,705**	,322	,134	,688**	,337	,322
	Sig. (bilatérale)	,128	,574	,000	,083	,482	,000	,068	,083
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
d1	Corrélacion de Pearson	,782**	,583**	,776**	,806**	,593**	,790**	,656**	,806**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Corrélacion de Pearson	,647**	,427*	,830**	,662**	,445*	,826**	,669**	,662**
	Sig. (bilatérale)	,000	,021	,000	,000	,016	,000	,000	,000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29

Corrélations

	9س	10س	11س	12س	13س	d1	total	
1س	Corrélacion de Pearson	,149	,404	,895*	,336**	,284	,782*	,647
	Sig. (bilatérale)	,432	,027	,000	,070	,128	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	29
2س	Corrélacion de Pearson	,134	,207	,071	,774	,107**	,583	,427
	Sig. (bilatérale)	,480	,272	,709	,000	,574	,001	,021
	N	30	30	30	30	30	30	29
3س	Corrélacion de Pearson	,483*	,330	,314	,298**	,705	,776**	,830**
	Sig. (bilatérale)	,007	,075	,092	,110	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	29
4س	Corrélacion de Pearson	,177**	,368	,853**	,370	,322	,806**	,662
	Sig. (bilatérale)	,349	,045	,000	,044	,083	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	29
5س	Corrélacion de Pearson	,128	,242**	,074	,772	,134	,593	,445
	Sig. (bilatérale)	,501	,198	,699	,000	,482	,001	,016
	N	30	30	30	30	30	30	29
6س	Corrélacion de Pearson	,505*	,334	,318**	,324**	,688	,790	,826**

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

	Sig. (bilatérale)	,004	,071	,086	,080	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	29
	Corrélation de Pearson	,885	,159	,245**	,344	,337	,656**	,669
7س	Sig. (bilatérale)	,000	,400	,192	,063	,068	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	29
	Corrélation de Pearson	,177**	,368	,853**	,370**	,322	,806**	,662
8س	Sig. (bilatérale)	,349	,045	,000	,044	,083	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	29
	Corrélation de Pearson	1	,110	,111**	,233	,300	,510**	,565**
9س	Sig. (bilatérale)		,562	,559	,214	,107	,004	,001
	N	30	30	30	30	30	30	29
	Corrélation de Pearson	,110*	1	,388	,248*	,136	,520	,458
10س	Sig. (bilatérale)	,562		,034	,186	,475	,003	,012
	N	30	30	30	30	30	30	29
	Corrélation de Pearson	,111**	,388	1	,178**	,203	,628	,541
11س	Sig. (bilatérale)	,559	,034		,346	,281	,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30	29
	Corrélation de Pearson	,233	,248**	,178	1*	,218**	,620	,536
12س	Sig. (bilatérale)	,214	,186	,346		,246	,000	,003
	N	30	30	30	30	30	30	29
	Corrélation de Pearson	,300	,136	,203**	,218	1	,557**	,707
13س	Sig. (bilatérale)	,107	,475	,281	,246		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	29
	Corrélation de Pearson	,510**	,520**	,628**	,620**	,557**	1**	,945**
d1	Sig. (bilatérale)	,004	,003	,000	,000	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	29
	Corrélation de Pearson	,565**	,458*	,541**	,536**	,707*	,945**	1**
total	Sig. (bilatérale)	,001	,012	,002	,003	,000	,000	
	N	29	29	29	29	29	29	29

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=_87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22
_87;23 _87;24 _87;25 _87;26 _87;27 _87;28 _87;29 d2 total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Corrélations

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

Remarques		
Résultat obtenu		09-JUN-2022 13:16:36
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Traitement valeurs manquantes	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES= 14س 15س 16س 17س 18س 19س 20س 21س 22س 23س 24س 25س 26س 27س 28س 29س d2 total
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,06
	Temps écoulé	00:00:00,07

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav

		14س	15س	16س	17س	18س	19س	20س	21س	22س	23س
14س	Corrélation de Pearson	1	,205	,628**	1,000**	-,096	,208	,628**	-,096	-,129	,133
	Sig. (bilatérale)		,276	,000	,000	,613	,271	,000	,613	,498	,483
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
15س	Corrélation de Pearson	,205	1	-,006	,205	-,010	,720**	-,006	-,010	,424*	,539**
	Sig. (bilatérale)	,276		,974	,276	,957	,000	,974	,957	,020	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
16س	Corrélation de Pearson	,628**	-,006	1	,628**	,034	,114	1,000**	,034	-,093	,083

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

17	Sig. (bilatérale)	,000	,974		,000	,860	,549	,000	,860	,625	,663
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	1,000**	,205	,628**	1	-,096	,208	,628**	-,096	-,129	,133
18	Sig. (bilatérale)	,000	,276	,000		,613	,271	,000	,613	,498	,483
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-,096	-,010	,034	-,096	1	,255	,034	1,000**	,093	,094
19	Sig. (bilatérale)	,613	,957	,860	,613		,175	,860	,000	,625	,622
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,208	,720**	,114	,208	,255	1	,114	,255	,454*	,458*
20	Sig. (bilatérale)	,271	,000	,549	,271	,175		,549	,175	,012	,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,628**	-,006	1,000**	,628**	,034	,114	1	,034	-,093	,083
21	Sig. (bilatérale)	,000	,974	,000	,000	,860	,549		,860	,625	,663
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-,096	-,010	,034	-,096	1,000**	,255	,034	1	,093	,094
22	Sig. (bilatérale)	,613	,957	,860	,613	,000	,175	,860		,625	,622
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-,129	,424*	-,093	-,129	,093	,454*	-,093	,093	1	,569**
23	Sig. (bilatérale)	,498	,020	,625	,498	,625	,012	,625	,625		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,133	,539**	,083	,133	,094	,458*	,083	,094	,569**	1
24	Sig. (bilatérale)	,483	,002	,663	,483	,622	,011	,663	,622	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,206	,424*	,093	,206	,070	,420*	,093	,070	,296	,815**
25	Sig. (bilatérale)	,275	,020	,624	,275	,714	,021	,624	,714	,112	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,028	,264	-,139	,028	,145	-,145	-,139	,145	,092	,342
26	Sig. (bilatérale)	,886	,166	,473	,886	,452	,453	,473	,452	,636	,070
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
	Corrélation de Pearson	-,008	,494**	-,155	-,008	,366*	,366*	-,155	,366*	,238	,392*
26	Sig. (bilatérale)	,968	,005	,413	,968	,047	,046	,413	,047	,205	,032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

27س	Corrélacion de Pearson	,628**	-,006	1,000**	,628**	,034	,114	1,000**	,034	-,093	,083
	Sig. (bilatérale)	,000	,974	,000	,000	,860	,549	,000	,860	,625	,663
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
28س	Corrélacion de Pearson	-,150	,359	-,139	-,150	,148	,373*	-,139	,148	,273	,461*
	Sig. (bilatérale)	,430	,052	,462	,430	,434	,042	,462	,434	,144	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
29س	Corrélacion de Pearson	,255	,325	-,040	,255	,183	,174	-,040	,183	,000	,177
	Sig. (bilatérale)	,173	,079	,833	,173	,334	,359	,833	,334	1,000	,350
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d2	Corrélacion de Pearson	,565**	,636**	,506**	,565**	,415*	,650**	,506**	,415*	,383*	,687**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,005	,001	,025	,000	,005	,025	,040	,000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
total	Corrélacion de Pearson	,516**	,669**	,409*	,516**	,369*	,595**	,409*	,369*	,436*	,704**
	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,027	,004	,049	,001	,027	,049	,018	,000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29

Corrélacions

	24س	25س	26س	27س	28س	29س	d2	total
14س	Corrélacion de Pearson	,206	,028	-,008**	,628**	-,150	,255	,565**
	Sig. (bilatérale)	,275	,886	,968	,000	,430	,173	,001
	N	30	29	30	30	30	30	29
15س	Corrélacion de Pearson	,424	,264	,494	-,006	,359	,325**	,636
	Sig. (bilatérale)	,020	,166	,005	,974	,052	,079	,000
	N	30	29	30	30	30	30	29
16س	Corrélacion de Pearson	,093**	-,139	-,155	1,000**	-,139	-,040	,506**
	Sig. (bilatérale)	,624	,473	,413	,000	,462	,833	,005
	N	30	29	30	30	30	30	29
17س	Corrélacion de Pearson	,206**	,028	-,008**	,628	-,150	,255	,565**
	Sig. (bilatérale)	,275	,886	,968	,000	,430	,173	,001
	N	30	29	30	30	30	30	29
18س	Corrélacion de Pearson	,070	,145	,366	,034	,148	,183	,415
	Sig. (bilatérale)	,714	,452	,047	,860	,434	,334	,025
	N	30	29	30	30	30	30	29

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

19س	Corrélacion de Pearson	,420	-,145**	,366	,114	,373	,174	,650	,595
	Sig. (bilatérale)	,021	,453	,046	,549	,042	,359	,000	,001
	N	30	29	30	30	30	30	29	29
20س	Corrélacion de Pearson	,093**	-,139	-,155**	1,000**	-,139	-,040	,506	,409
	Sig. (bilatérale)	,624	,473	,413	,000	,462	,833	,005	,027
	N	30	29	30	30	30	30	29	29
21س	Corrélacion de Pearson	,070	,145	,366	,034	,148**	,183	,415	,369
	Sig. (bilatérale)	,714	,452	,047	,860	,434	,334	,025	,049
	N	30	29	30	30	30	30	29	29
22س	Corrélacion de Pearson	,296	,092*	,238	-,093	,273	,000*	,383	,436
	Sig. (bilatérale)	,112	,636	,205	,625	,144	1,000	,040	,018
	N	30	29	30	30	30	30	29	29
23س	Corrélacion de Pearson	,815	,342**	,392	,083	,461	,177*	,687	,704
	Sig. (bilatérale)	,000	,070	,032	,663	,010	,350	,000	,000
	N	30	29	30	30	30	30	29	29
24س	Corrélacion de Pearson	1	,373*	,414	,093	,482	,240*	,677	,613
	Sig. (bilatérale)		,046	,023	,624	,007	,201	,000	,000
	N	30	29	30	30	30	30	29	29
25س	Corrélacion de Pearson	,373	1	,364	-,139	,173	,233	,311	,392
	Sig. (bilatérale)	,046		,052	,473	,371	,223	,101	,036
	N	29	29	29	29	29	29	29	29
26س	Corrélacion de Pearson	,414	,364**	1	-,155	,615*	,542*	,578	,542*
	Sig. (bilatérale)	,023	,052		,413	,000	,002	,001	,002
	N	30	29	30	30	30	30	29	29
27س	Corrélacion de Pearson	,093**	-,139	-,155**	1**	-,139	-,040	,506**	,409
	Sig. (bilatérale)	,624	,473	,413		,462	,833	,005	,027
	N	30	29	30	30	30	30	29	29
28س	Corrélacion de Pearson	,482	,173	,615	-,139	1	-,048*	,416	,431
	Sig. (bilatérale)	,007	,371	,000	,462		,802	,025	,019
	N	30	29	30	30	30	30	29	29
29س	Corrélacion de Pearson	,240	,233	,542	-,040	-,048	1	,425	,395
	Sig. (bilatérale)	,201	,223	,002	,833	,802		,021	,034

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

	N	30	29	30	30	30	30	29	29
d2	Corrélacion de Pearson	,677**	,311**	,578**	,506**	,416*	,425**	1**	,942*
	Sig. (bilatérale)	,000	,101	,001	,005	,025	,021		,000
total	N	29	29	29	29	29	29	29	29
	Corrélacion de Pearson	,613**	,392**	,542*	,409**	,431*	,395**	,942*	1*
	Sig. (bilatérale)	,000	,036	,002	,027	,019	,034	,000	
	N	29	29	29	29	29	29	29	29

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

RELIABILITY

```

/VARIABLES= _87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10
_87;11 _87;12 _87;13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilité

Remarques

Résultat obtenu		09-JUN-2022 13:17:00
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES= 6س 5س 4س 3س 2س 1س 13س 12س 11س 10س 9س 8س 7س
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,890	13

```
RELIABILITY
/VARIABLES=_87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22
_87;23 _87;24 _87;25 _87;26 _87;27 _87;28 _87;29
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

Remarques		
Résultat obtenu		09-JUN-2022 13:17:17
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Entrée de la matrice	
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES= 17س 16س 15س 14س 25س 24س 23س 22س 21س 20س 19س 18س 29س 28س 27س 26س /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	29	96,7
	Exclus ^a	1	3,3
	Total	30	100,0

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,815	16

```

COMPUTE d1=_87;1 + _87;2 + _87;3 + _87;4 + _87;5 + _87;6 + _87;7 + _87;8 +
_87;9 + _87;10 + _87;11 + _87;12 + _87;13.
EXECUTE.
COMPUTE d2=_87;14 + _87;15 + _87;16 + _87;17 + _87;18 + _87;19 + _87;20 +
_87;21 + _87;22 + _87;23 + _87;24 + _87;25 + _87;26 + _87;27 + _87;28 +
_87;29.
EXECUTE.
COMPUTE total=d1+d2.
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=d1 d2 total
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.
    
```

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu	09-JUN-2022 13:29:37
Commentaires	
Entrée	Données C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav Ensemble de données actif Ensemble_de_données1 Filtrer <aucune> Poids <aucune> Scinder fichier <aucune> N de lignes dans le fichier de travail 55
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes. Observations prises en compte Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=d1 d2 total /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav

Statistiques

	d1	d2	total
N			
Valide	54	53	53
Manquante	1	2	2
Moyenne	34,4630	43,6981	77,8491
Ecart-type	9,33185	9,18524	17,05804
Minimum	22,00	29,00	56,00
Maximum	53,00	62,00	114,00

Tableau de fréquences

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8
_87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Remarques		
Résultat obtenu		09-JUN-2022 13:30:50
Commentaires		
	Données	C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

	N de lignes dans le fichier de travail		55
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.	
	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.	
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES= 2س 1س 11س 10س 9س 8س 7س 6س 5س 4س 3س 13س 12س /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.	
	Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
		Temps écoulé	00:00:00,01

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
1س	54	1	4	2,59	1,073
2س	54	1	4	2,57	1,191
3س	54	1	4	2,24	1,258
4س	54	1	4	2,63	1,069
5س	54	1	5	2,59	1,221
6س	54	1	4	2,28	1,265
7س	54	1	5	3,17	1,178
8س	54	1	4	2,63	1,069
9س	54	1	4	2,98	1,157
10س	54	1	5	2,52	1,356
11س	54	1	4	2,67	1,166
12س	54	1	4	2,98	,901
13س	54	1	4	2,61	1,140
N valide (listwise)	54				

```

FREQUENCIES VARIABLES= _87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9
_87;10 _87;11 _87;12 _87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19
_87;20 _87;21 _87;22 _87;23 _87;24 _87;25 _87;26 _87;27 _87;28 _87;29
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.
    
```

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

Effectifs

Remarques		
Résultat obtenu		09-JUN-2022 13:31:32
Commentaires		
	Données	C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
Entrée	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	55
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= 2س 1س 11س 10س 9س 8س 7س 6س 5س 4س 3س 19س 18س 17س 16س 15س 14س 13س 12س 27س 26س 25س 24س 23س 22س 21س 20س 29س 28س /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,06
	Temps écoulé	00:00:00,04

[Ensemble_de_données1] C:\Users\ps vita\Desktop\spss_1.sav

	N		Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
	Valide	Manquante				
1س	54	1	2,59	1,073	1	4
2س	54	1	2,57	1,191	1	4
3س	54	1	2,24	1,258	1	4
4س	54	1	2,63	1,069	1	4

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

س5	54	1	2,59	1,221	1	5
س6	54	1	2,28	1,265	1	4
س7	54	1	3,17	1,178	1	5
س8	54	1	2,63	1,069	1	4
س9	54	1	2,98	1,157	1	4
س10	54	1	2,52	1,356	1	5
س11	54	1	2,67	1,166	1	4
س12	54	1	2,98	,901	1	4
س13	54	1	2,61	1,140	1	4
س14	54	1	3,09	1,336	1	5
س15	54	1	3,17	1,178	1	5
س16	54	1	2,98	1,141	1	4
س17	54	1	3,09	1,336	1	5
س18	54	1	2,59	1,252	1	4
س19	54	1	2,69	1,146	1	4
س20	54	1	2,98	1,141	1	4
س21	54	1	2,59	1,252	1	4
س22	54	1	2,24	1,080	1	4
س23	54	1	2,59	1,174	1	4
س24	54	1	2,41	1,108	1	4
س25	53	2	2,32	1,070	1	4
س26	54	1	2,76	1,148	1	4
س27	54	1	2,98	1,141	1	4
س28	54	1	2,69	1,271	1	4
س29	54	1	2,52	1,112	1	4

Tableau de fréquences

س1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	10	18,2	18,5	18,5
	غالبا	16	29,1	29,6	48,1
	أحيانا	14	25,5	25,9	74,1
	نادرا	14	25,5	25,9	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8		
Total		55	100,0		

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

س2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	14	25,5	25,9	25,9
غالبا	12	21,8	22,2	48,1
Validه أحيانا	11	20,0	20,4	68,5
نادرا	17	30,9	31,5	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	24	43,6	44,4	44,4
غالبا	6	10,9	11,1	55,6
Validه أحيانا	11	20,0	20,4	75,9
نادرا	13	23,6	24,1	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	10	18,2	18,5	18,5
غالبا	14	25,5	25,9	44,4
Validه أحيانا	16	29,1	29,6	74,1
نادرا	14	25,5	25,9	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س5

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	14	25,5	25,9	25,9
غالبا	12	21,8	22,2	48,1
أحيانا	11	20,0	20,4	68,5
نادرا	16	29,1	29,6	98,1
أبدا	1	1,8	1,9	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8	
Total		55	100,0	

س6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	24	43,6	44,4	44,4
غالبا	4	7,3	7,4	51,9
أحيانا	13	23,6	24,1	75,9
نادرا	13	23,6	24,1	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8	
Total		55	100,0	

س7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	8	14,5	14,8	14,8
غالبا	8	14,5	14,8	29,6
أحيانا	6	10,9	11,1	40,7
نادرا	31	56,4	57,4	98,1
أبدا	1	1,8	1,9	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8	
Total		55	100,0	

س8

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	10	18,2	18,5	18,5
غالبا	14	25,5	25,9	44,4
Validه أحيانا	16	29,1	29,6	74,1
نادرا	14	25,5	25,9	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	8	14,5	14,8	14,8
غالبا	12	21,8	22,2	37,0
Validه أحيانا	7	12,7	13,0	50,0
نادرا	27	49,1	50,0	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	18	32,7	33,3	33,3
غالبا	10	18,2	18,5	51,9
Validه أحيانا	10	18,2	18,5	70,4
نادرا	12	21,8	22,2	92,6
أبدا	4	7,3	7,4	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

	دائما	14	25,5	25,9	25,9
	غالبا	6	10,9	11,1	37,0
Valide	أحيانا	18	32,7	33,3	70,4
	نادرا	16	29,1	29,6	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8		
Total		55	100,0		

س12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	دائما	2	3,6	3,7
	غالبا	16	29,1	29,6
Valide	أحيانا	17	30,9	31,5
	نادرا	19	34,5	35,2
	Total	54	98,2	100,0
Manquante	Système manquant	1	1,8	
Total		55	100,0	

س13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	دائما	14	25,5	25,9
	غالبا	7	12,7	13,0
Valide	أحيانا	19	34,5	35,2
	نادرا	14	25,5	25,9
	Total	54	98,2	100,0
Manquante	Système manquant	1	1,8	
Total		55	100,0	

س14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	دائما	10	18,2	18,5
Valide	غالبا	7	12,7	13,0
	أحيانا	13	23,6	24,1

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

	نادرا	16	29,1	29,6	85,2
	أبدا	8	14,5	14,8	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8		
Total		55	100,0		

س15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	دائما	8	14,5	14,8
	غالبا	8	14,5	29,6
	أحيانا	6	10,9	40,7
Valide	نادرا	31	56,4	98,1
	أبدا	1	1,8	100,0
	Total	54	98,2	100,0
Manquante	Système manquant	1	1,8	
Total		55	100,0	

س16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	دائما	10	18,2	18,5
	غالبا	5	9,1	27,8
	أحيانا	15	27,3	55,6
Valide	نادرا	24	43,6	100,0
	Total	54	98,2	100,0
Manquante	Système manquant	1	1,8	
Total		55	100,0	

س17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	دائما	10	18,2	18,5
	غالبا	7	12,7	31,5
	أحيانا	13	23,6	55,6
Valide	نادرا	16	29,1	85,2

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

	أبدا	8	14,5	14,8	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8		
Total		55	100,0		

س18

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	أبدا	17	30,9	31,5	31,5
	نادرا	6	10,9	11,1	42,6
Valide	أحيانا	13	23,6	24,1	66,7
	غالبا	18	32,7	33,3	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8		
Total		55	100,0		

س19

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	أبدا	10	18,2	18,5	18,5
	نادرا	16	29,1	29,6	48,1
Valide	أحيانا	9	16,4	16,7	64,8
	غالبا	19	34,5	35,2	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8		
Total		55	100,0		

س20

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	أبدا	10	18,2	18,5	18,5
	نادرا	5	9,1	9,3	27,8
Valide	أحيانا	15	27,3	27,8	55,6
	غالبا	24	43,6	44,4	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8		

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

Total	55	100,0	
-------	----	-------	--

س21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائما	17	30,9	31,5	31,5
غالبا	6	10,9	11,1	42,6
Validه أحيانا	13	23,6	24,1	66,7
نادرا	18	32,7	33,3	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	18	32,7	33,3	33,3
نادرا	13	23,6	24,1	57,4
Validه أحيانا	15	27,3	27,8	85,2
غالبا	8	14,5	14,8	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	14	25,5	25,9	25,9
نادرا	10	18,2	18,5	44,4
Validه أحيانا	14	25,5	25,9	70,4
غالبا	16	29,1	29,6	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

س24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	14	25,5	25,9	25,9
نادرا	16	29,1	29,6	55,6
Validه أحيانا	12	21,8	22,2	77,8
غالبا	12	21,8	22,2	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	14	25,5	26,4	26,4
نادرا	18	32,7	34,0	60,4
Validه أحيانا	11	20,0	20,8	81,1
غالبا	10	18,2	18,9	100,0
Total	53	96,4	100,0	
Manquante Système manquant	2	3,6		
Total	55	100,0		

س26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	10	18,2	18,5	18,5
نادرا	13	23,6	24,1	42,6
Validه أحيانا	11	20,0	20,4	63,0
غالبا	20	36,4	37,0	100,0
Total	54	98,2	100,0	
Manquante Système manquant	1	1,8		
Total	55	100,0		

س27

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

الملحق رقم 05 : جداول الحساب في SPSS

	أبدا	10	18,2	18,5	18,5
	نادرا	5	9,1	9,3	27,8
Valide	أحيانا	15	27,3	27,8	55,6
	غالبا	24	43,6	44,4	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Manquante	Système manquant	1	1,8		
Total		55	100,0		

س28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	أبدا	16	29,1	29,6
	نادرا	6	10,9	40,7
Valide	أحيانا	11	20,0	61,1
	غالبا	21	38,2	100,0
	Total	54	98,2	100,0
Manquante	Système manquant	1	1,8	
Total		55	100,0	

س29

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	أبدا	14	25,5	25,9
	نادرا	10	18,2	44,4
Valide	أحيانا	18	32,7	77,8
	غالبا	12	21,8	100,0
	Total	54	98,2	100,0
Manquante	Système manquant	1	1,8	
Total		55	100,0	