

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة محمد الصديق بن يحيى - بجبل
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
العنوان

دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية
- دراسة حالة عينة من مؤسسات فندقية -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: اقتصاد وتسيير سياحة

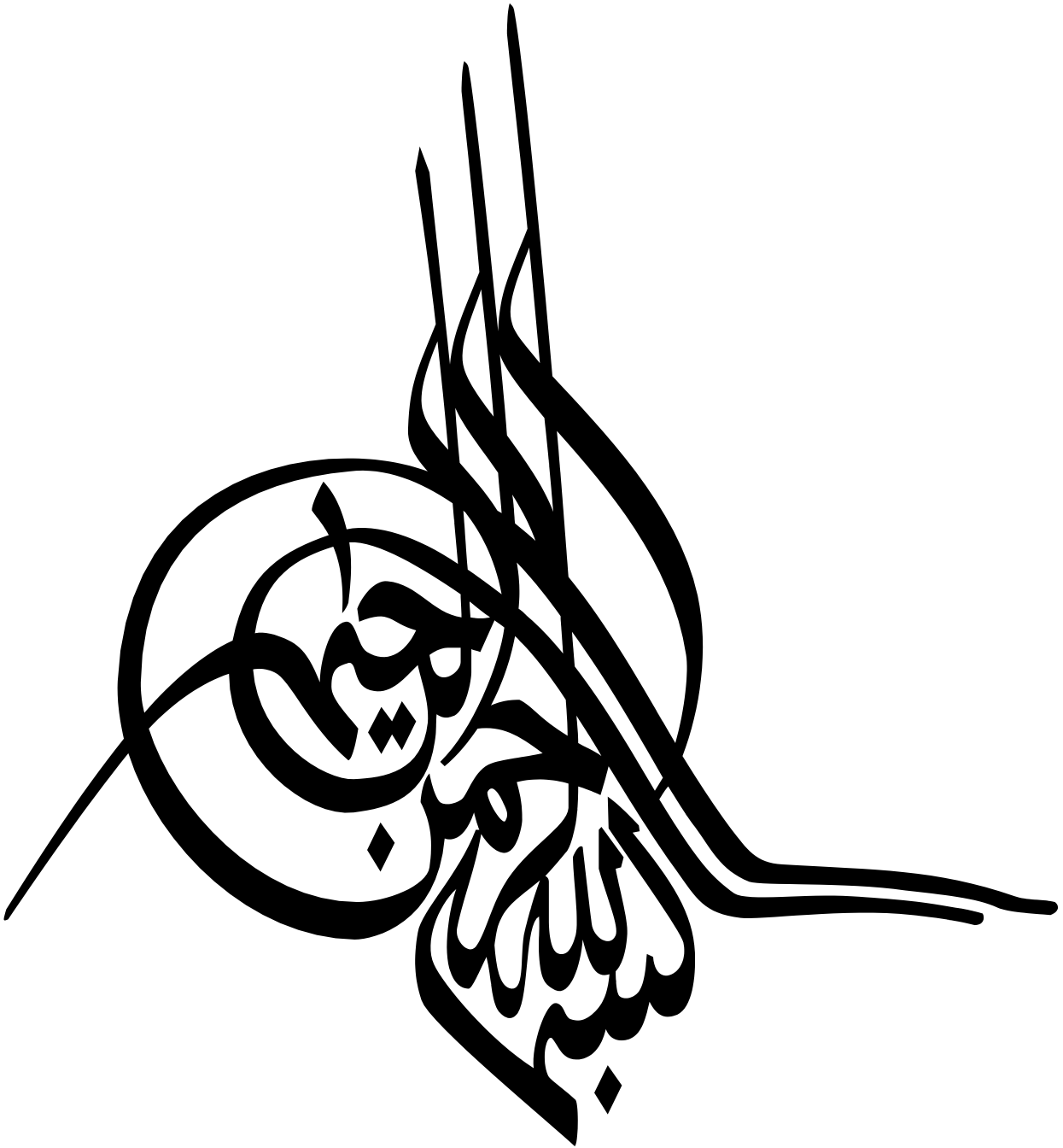
إشراف الأستاذة:
* شابونية كريمة

إعداد الطالبتين:
* براحمي فايزة
* لطرش أمينة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة بجبل	الأستاذة: هاجر أسماء
مشرفا ومقررا	جامعة بجبل	الأستاذة: شابونية كريمة
مناقشا	جامعة بجبل	الأستاذة: بوعموشة حميدة

السنة الجامعية 2016-2017



شكر و عرفان

الحمد لله دائما وأبدا، خلق الإنسان وعلمه البيان، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

يقول عز وجل: ﴿لَإِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾

فبعد شكرنا لله عز وجل على توفيقه لنا بإتمام هذا العمل، نتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة على هذا البحث وعلى كل ما قدمته لنا من نصائح وإرشادات كانت عوناً لنا في مسار إنجازها، والذي نكن لها كل الإحترام.

حفظها الله ورعاها وأدامها في خدمة العلم.

كما نتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في ميلاد ونجاح هذا البحث، ونسأل الله عز وجل أن يتقبل منا هذا العمل المتواضع وأن يكون عملاً نافعا.

فايزة

أمينة

الفهرس

الفهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرافان
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال والجداول
أ-خ	مقدمة عامة
	الفصل الأول: مدخل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
02	تمهيد
03	1.I مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
03	1.1.I تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
06	2.1.I أهمية ومميزات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
09	3.1.I أشكال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
12	2.I مراحل حياة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
12	1.2.I مرحلة الإنشاء
14	2.2.I مرحلة الانطلاق ومرحلة النمو
15	3.2.I مرحلة النضج ومرحلة الانحدار
16	3.I التحديات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واستراتيجيات مواجهتها
16	1.3.I التحديات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
18	2.3.I الإستراتيجيات الممكنة لمواجهة التحديات
20	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية
22	تمهيد
23	1.II أساسيات حول التنمية المحلية
23	1.1.II تطور مفهوم التنمية المحلية
26	2.1.II مبادئ وركائز التنمية المحلية
28	3.1.II مجالات التنمية المحلية
30	2.II التنمية السياحية وعلاقتها بالتنمية المحلية
30	1.2.II مفهوم التنمية السياحية
33	2.2.II أنواع وأشكال التنمية السياحية
36	3.2.II محددات التنمية السياحية

38	4.2.II. علاقة التنمية السياحية بالتنمية المحلية
40	3.II. دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية
40	1.3.II. الدور الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
42	2.3.II. الدور الاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
44	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: واقع مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية	
46	تمهيد
47	1.III. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
47	1.1.III. المنهج المتبع في الدراسة
47	2.1.III. مجتمع الدراسة
48	3.1.III. أدوات الدراسة
50	4.1.III. مجالات الدراسة
50	2.III. تقديم الحالات الدراسية
50	1.2.III. تقديم عام لولاية جيجل
54	2.2.III. تقديم مديرية السياحة لولاية جيجل
56	3.2.III. تقديم مركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية جيجل
58	4.2.III. تقديم الفنادق محل الدراسة
61	3.III. عرض وتحليل النتائج
61	1.3.III. عرض نتائج المقابلة
67	2.3.III. عرض نتائج الاستبيان
90	خلاصة الفصل
91	الخاتمة العامة
97	قائمة المراجع
104	الملخص
	الملاحق

قائمة الأشكال

والجداول

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ب	نموذج الدراسة	01
55	الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة	02
57	الهيكل التنظيمي لمركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	03
58	الهيكل التنظيمي لفندق الجزيرة	04
64	عدد الزبائن في الفنادق والمقيمين في المخيمات بولاية جيجل	05
64	تطور عدد المصطافين في الشواطئ	06
74	توزيع الإجابات حسب عدد مناصب الشغل في المشروع	07
75	توزيع الإجابات حسب طاقة استيعاب الفندق الأسرة	08
79	توزيع الإجابات حسب طاقة استيعاب الفندق الغرف	09
79	توزيع المستجوبين حسب الجنس	10
79	توزيع المستجوبين حسب السن	11
80	توزيع المستجوبين حسب الحالة الاجتماعية	12
80	توزيع المستجوبين حسب المستوى التعليمي	13
81	توزيع المستجوبين حسب الصنف المهني	14
81	توزيع المستجوبين حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة	15
82	توزيع المستجوبين حسب طبيعة عقد العمل	16
82	توزيع المستجوبين حسب الدخل الشهري	17
83	توزيع الإجابات حسب حصول العاملين على الوظيفة	18
83	توزيع الإجابات حسب صعوبات حصول العاملين على الوظيفة	19
84	توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في زيادة الدخل	20
84	توزيع الإجابات حول ادخار جزء من الدخل	21
85	توزيع الإجابات حسب الانتماء للمنطقة	22
85	توزيع الإجابات حسب مدى اكتساب المهارات	23
86	توزيع الإجابات حسب توفر فرص التدريب	24
87	توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في تحسين مستوى المعيشة	25
88	توزيع الإجابات حسب الاستفادة من خدمات اجتماعية	26
88	توزيع الإجابات حول مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية	27

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	عدد الوكالات السياحية والأسفار لولاية جيجل لسنتي 2016/2015	62
02	عدد الفنادق لولاية جيجل لسنتي 2016/2015	62
03	طاقة الإيواء الفندقية بولاية جيجل لسنتي 2016/2015	63
04	التوافد السياحي على ولاية جيجل	63
05	صيع التمويل في الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب	65
06	صيع التمويل في الصندوق الوطني للتأمين على البطالة	66
07	توزيع المستجوبين حسب الجنس	67
08	توزيع المستجوبين حسب السن	68
09	توزيع المستجوبين حسب الحالة الإجتماعية	68
10	توزيع المستجوبين حسب المستوى التعليمي	68
11	توزيع المستجوبين حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة	69
12	توزيع المستجوبين حسب ملكية النشاط	69
13	توزيع إجابات العاملين في المؤسسات حسب الجنس	69
14	توزيع الإجابات حول مدى وجود عوامل جذب حوافز لإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المنطقة	70
15	توزيع الإجابات حول عوامل الجذب الموجودة	70
16	توزيع إجابات أصحاب العمل حول فكرة المشروع	71
17	توزيع الإجابات حول صعوبات مرحلة الإنشاء	71
18	توزيع الإجابات حول مزاوله أصحاب العمل لعمل آخر	71
19	توزيع الإجابات حسب المكتسبات المحققة من العمل في المشروع	72
20	توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في زيادة دخل الأسرة	72
21	توزيع الإجابات حسب ربحية المشروع	72
22	توزيع الإجابات حسب إمكانية استثمار الأرباح مستقبلا	73
23	توزيع الإجابات حسب مجالات استثمار الأرباح	73
24	توزيع الإجابات حسب استخدام المشروع للموارد المحلية	73
25	توزيع الإجابات حسب مناصب الشغل في المشروع	74
26	توزيع الإجابات حول انتماء العاملين إلى المنطقة	75
27	توزيع الإجابات حول طاقة استيعاب الفندق الأسرة	75
28	توزيع الإجابات حول طاقة استيعاب الفندق الغرف	76

76	توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في تحسين نوعية الخدمات	29
77	توزيع الإجابات حسب آثار المشروع في إشباع الحاجات الاجتماعية	30
77	توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في تحسين المستوى المعيشي	31
78	توزيع الإجابات حسب فرص النساء في التوظيف	32
78	توزيع الإجابات حول وجود خدمات اجتماعية للعاملين	33
78	توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في تنمية مهارات العاملين	34
79	توزيع المستجوبين حسب الجنس	35
79	توزيع المستجوبين حسب السن	36
80	توزيع المستجوبين الحالة الاجتماعية	37
80	توزيع المستجوبين المستوى التعليمي	38
81	توزيع المستجوبين الصنف المهني	39
81	توزيع المستجوبين عدد سنوات العمل في المؤسسة	40
82	توزيع المستجوبين حسب طبيعة عقد العمل	41
82	توزيع المستجوبين الدخل الشهري	42
83	توزيع الإجابات حسب حصول العاملين على الوظيفة	43
83	توزيع الإجابات حسب صعوبات حصول العاملين على الوظيفة	44
84	توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في زيادة الدخل	45
84	توزيع الإجابات حول ادخار جزء من الدخل	46
85	توزيع الإجابات حسب الانتماء للمنطقة	47
85	توزيع الإجابات حسب مدى اكتساب المهارات	48
86	توزيع الإجابات حسب توفر فرص التدريب	49
86	توزيع الإجابات حسب الجهة التي تقع عليها نفقات التدريب	50
87	توزيع الإجابات حسب آثار المشروع في إشباع الحاجات الاجتماعية	51
87	توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في تحسين مستوى المعيشة	52
88	توزيع الإجابات حسب الاستفادة من خدمات اجتماعية	53
88	توزيع الإجابات حول الخدمات الاجتماعية المقدمة	54
88	توزيع الإجابات حول مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية	55
89	توزيع الإجابات حسب طبيعة المساهمة	56

مقدمة عامة

السياحة بدون شك هي إحدى الظواهر الاقتصادية والاجتماعية الأهم في الوقت الحالي، وبالنظر إلى نموها السريع والمستمر، ومساهمتها الاقتصادية المحتملة، فإنه ليس مفاجئاً أن الممارسين والباحثين ينظرون إليها كوسيلة فاعلة لتحقيق التنمية. فقد أصبحت عنصراً أساسياً في الإستراتيجيات التنموية لدول نامية ومتقدمة. وبالمثل نجد أدبيات السياحة تركز على تنمية القطاع وترقيته نظراً لدوره المحفز في تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية واسعة.

لكن رغم الدراسات الكثيرة حول الآثار التنموية الإيجابية والسلبية للسياحة، لا يزال هناك اهتمام ضعيف بمفهوم التنمية السياحية وأهدافها وعملياتها، من جهة. ولا تزال انعكاسات وآثار السياحة بالنسبة للمجتمعات المحلية غير مفهومة بشكل جيد، من جهة أخرى.

فقد أثبتت الدراسات أن الطريقة الأكثر فاعلية لحل مشكلة التنمية، تقضي بإتباع منظور التنمية المحلية، التي نجد ضمن غاياتها تثمين الموارد في إقليم معين من أجل زيادة جاذبيته وتنافسيته. والسياحة هي وسيلة ملائمة لتحقيق ذلك فهي تدعم التنمية المحلية.

هذا ويُعدُّ تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حلاً عملياً لتحقيق التنمية المحلية، لأنها تساهم في حل عدة مشكلات اقتصادية واجتماعية، خصوصاً زيادة فرص التشغيل والدخل، كما أنها تخلق ظروفاً أفضل لتنظيم الاقتصاد المحلي كونها ترتبط بالمجتمعات المحلية أكثر من المؤسسات الكبرى.

1. إشكالية الدراسة

رغم التطورات الهائلة في صناعة السياحة، إلا أنها لم تتجح في القضاء على اللامساواة الاجتماعية والفقر في الدول والمناطق التي تحتضن الاستثمارات السياحية التقليدية (المشاريع الكبرى) فهذا الشكل من السياحة الذي تسيطر عليه الشركات الكبرى والدول المتقدمة، لا يساهم إلا قليلاً في التنمية المحلية للمجتمعات المضيفة.

من هنا تظهر أهمية اختيار وتبني مدخل آخر لتنمية قطاع السياحة وتحسين مساهمته في التنمية المحلية للدول الأقل نمواً، وهو مدخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي يمكن أن تلعب دوراً هاماً في تحقيق التنمية السياحية المحلية، نظراً لمميزاتها التي تتناسب أكثر مع منظور التنمية المحلية.

ومما سبق، وأخذاً بعين الاعتبار حالة ولاية جيجل، نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية بولاية جيجل؟

و تتطلب الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي، الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي أبعاد الدور التنموي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟
- ما هي المشاكل والتحديات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟
- ما هي استراتيجيات بعث وتدعيم قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في سبيل تحقيق

دوره التنموي؟

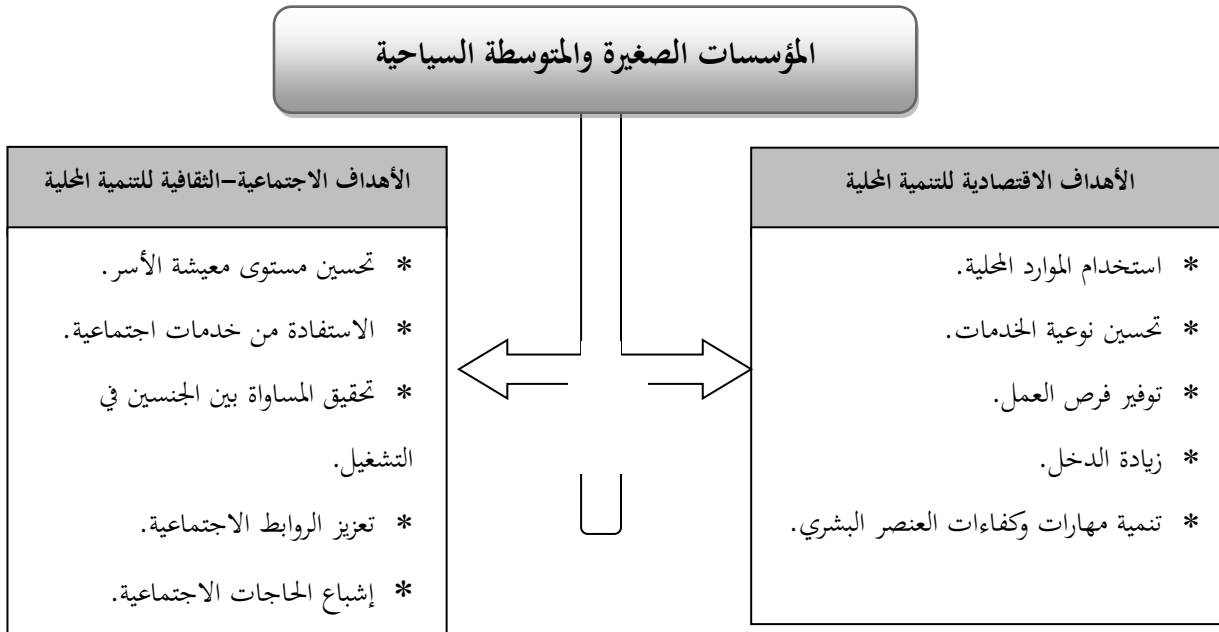
- ما هي محددات التنمية السياحية؟
- كيف يمكن تحقيق التنمية المحلية من خلال التنمية السياحية؟

2. فرضيات و نموذج الدراسة

انطلاقاً من إشكالية البحث، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- تمثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المكون الرئيسي للنسيج المؤسسي في قطاع السياحة بولاية جيجل.
 - تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية بولاية جيجل في تحقيق الأهداف الاقتصادية للتنمية المحلية، مساهمة معتبرة.
 - تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية بولاية جيجل في تحقيق الأهداف الاجتماعية والثقافية للتنمية المحلية، مساهمة معتبرة.
- والشكل التالي يمثل نموذج الدراسة

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



3. الدراسات السابقة

لا توجد الكثير من الدراسات السابقة في مجال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في قطاع السياحة، ما طرح صعوبة في إيجاد مراجع لإتمام البحث وفيما يلي بعض الدراسات السابقة التي اعتمدها في الجانب النظري:

- دراسة بعنوان "المؤسسات المتوسطة وأهميتها في تحقيق التنمية المحلية"، مذكرة ماجستير قدمت من طرف الطالب "بوضاموز ياسين" سنة 2010 / 2011 م، بجامعة جيجل كلية العلوم الاقتصادية وعلوم

التسيير، تناولت الإشكالية التالية: " ما مدى مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في تحقيق التنمية الاقتصادية؟ و كيف يمكن للمؤسسة الصغيرة و المتوسطة أن تساهم في تحقيق التنمية على المستوى المحلي؟ حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية جيجل تلعب دورا محوريا متزايدا في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى المحلي من خلال توفيرها لمناصب الشغل واستغلالها للموارد المحلية ومساهمتها في تنويع الأنشطة الاقتصادية.

• دراسة بعنوان "دور المؤسسات المتوسطة والصغيرة والمصغرة في تحقيق التنمية المحلية

المستدامة"، مذكرة ماجستير، قدمت من طرف الطالب "مشري محمد الناصر" سنة 2011، بجامعة سطيف كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تناولت الإشكالية التالية: " ما هو الدور الذي تلعبه المؤسسات المتوسطة والصغيرة والمصغرة في تحقيق التنمية المحلية المستدامة؟ وما مدى تقييم الإستراتيجية الوطنية التي اتبعتها الجزائر لدعم وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية تبسة؟ حيث تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمصغرة في التنمية المحلية المستدامة ليست بالمساهمة التي يمكن اعتبارها ممتازة ولكنها مقبولة وخاصة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي من خلال مساهمتها في توفير الموارد المالية من خلال الجباية والجانب الفلاحي والرعي على اعتبار أن المنطقة هي منطقة فلاحية أكثر منها صناعية و خاصة بعد التدهور الكبير الذي عرفته المنطقة الصناعية بولاية تبسة، هذا بالإضافة إلى توفير مناصب العمل وإمداد المواطنين بتشكيلة من المنتجات والخدمات مع تسجيل معدل مساهمته متوسط في المجال السياحي ومجال الصناعات التقليدية.

• دراسة بعنوان " تقييم دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الحد من ظاهرة البطالة" مذكرة

ماجستير، قدمت من طرف الطالب " عبد الرحمان ياسر " سنة 2013 / 2014 بجامعة جيجل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تناولت الإشكالية التالية: " ما مدى فعالية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التخفيض من ظاهرة البطالة على مستوى ولاية جيجل؟ حيث توصلت هذه الرسالة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية جيجل تساهم ب 12.96 بالمائة من إجمالي مناصب العمل المستحدثة على المستوى الولاية إلى غاية سنة 2013، وهي نسبة ضعيفة ولا تعكس الأهمية الكبيرة لهذا النوع من المؤسسات في توفير مناصب العمل، بالرغم من أن هذه النسبة شملت فقط العمال المصرح بهم لدى الصندوق الضمان الاجتماعي، خاصة وأن عمال هذا القطاع غير المصرح بهم يمثلون عددا لا بأس به حسب مديرية التنمية الصناعية وترقية الاستثمار بالولاية، غير أنه لم يتم تحديد نسبتهم نظرا لغياب الإحصائيات المتعلقة بذلك.

- دراسة بعنوان " التنمية المحلية، البناء الإقليمي والسياحة"، حالة لبنان.

"Développement local, construction territoriale et tourisme", lecas du liban. رسالة (أطروحة) دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قدمت من طرف " وفاء ناصر ناصر "

سنة 2011 بجامعة غرونوبل، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وإمكانات التنمية السياحية في إقليمين سياحيين في لبنان وعلاقتها برأس المال الاجتماعي باعتباره يساهم في التنمية المحلية من خلال قدرته على تجميع الموارد ومهارات كل الفاعلين المحليين وعلى تشجيع التنسيق والتعاون بينهم.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الوضع السياسي في لبنان أعاق التنمية السياحية، ومع ذلك بقيت السياحة قطاعا متطورا وتنافسيا مقارنة بدول المنطقة. ويرجع ذلك لأسباب عدة منها الأسباب الاجتماعية الثقافية، حيث أظهرت الدراسة الدور الكبير الذي يلعبه رأس المال الاجتماعي في دعم التنمية السياحية في لبنان.

4. أسباب اختيار الموضوع

قمنا باختيار الموضوع للأسباب التالية:

- تتوفر منطقة جيجل على مقومات سياحية طبيعية هامة، ويتوافد عليها في موسم الاصطياف عدد كبير جدا من السياح والزوار، ما يخلق حركية اقتصادية واجتماعية كبيرة من شأنها المساهمة في التنمية المحلية للمنطقة؛

- الرغبة الشخصية في الإحاطة بهذا الموضوع نظرا للأهمية التي يحظى بها؛
- يندرج موضوع البحث ضمن التخصص الذي درسناه وهو: اقتصاد وتسيير سياحي؛
- نقص الدراسات والبحوث التي تطرقت إلى هذا الموضوع؛
- الأهمية التي اكتسبها موضوع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال الآونة الأخيرة.

5. أهمية الدراسة

يمكن إظهار أهمية موضوع الدراسة من خلال النقاط التالية:

- تعتبر السياحة في أدبيات الاقتصاد، القطاع الذي يسمح بتحقيق عائد أكبر على الاستثمار في آجال قصيرة. ومن ثمة تتجلى أهمية استهداف هذا القطاع باستراتيجيات تنمية خاصة في الدول السائرة في طريق النمو، ومنها الجزائر، التي تملك موارد معتبرة، يمكن تثمينها من خلال السياحة؛
- أهمية البعد المحلي في التنمية، ما يفرض ضرورة إيجاد الوسائل الكفيلة بزيادة تنافسية المناطق السياحية من أجل تحقيق مستويات أعلى من التنمية في المجتمعات المحلية؛

- في الواقع، يتسع نطاق تأثير السياحة ليشمل مجالات عديدة، غير الآثار الاقتصادية، لذا من المهم أن يفهم السكان المحليون وكذا السلطات العمومية ومختلف الفاعلين، الانعكاسات الواسعة للسياحة، حتى يجدوا السبل لتحسين استفادة مجتمعاتهم من السياحة؛
- الدور الإستراتيجي الذي يمكن أن تلعبه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية في تخفيف حدة الفقر، كما حصل في عدة مجتمعات في السنوات الأخيرة. [kwaramba et al, 2012.]
- كون التنمية السياحية المحلية أصبحت من المرتكزات الأساسية لعملية تحقيق وإرساء قواعد التنمية المستدامة و المتوازنة؛
- كون موضوع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من المواضيع التي لها أهمية كبيرة ولها مكانة مرموقة في عالم الشغل؛
- الدور الكبير الذي تلعبه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الارتقاء باقتصاديات الدول المتقدمة والنامية وفي جميع المجالات وعلى جميع الأصعدة المحلية والوطنية.

6. أهداف الدراسة

تتمثل الأهداف الأساسية لهذا البحث فيما يلي:

- محاولة إلقاء الضوء على الإطار النظري للموضوع، وتدعيم الجانب التطبيقي؛
- الهدف العام للدراسة هو معرفة دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية في التنمية المحلية؛
- إبراز أهم الخصائص التي تجعل من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إحدى الاستراتيجيات التنموية الفعالة؛
- إبراز المؤسسات المتوسطة والصغيرة السياحية من منظور جديد يتمثل في بعد التنمية المحلية؛
- التحقق من صحة الفرضيات المصاغة من أجل الخروج بنتائج مفيدة قدر الإمكان.

7. منهج الدراسة

إن طبيعة الموضوع ونوع المعلومات الأزمة لمعالجته تفرض علينا استخدام منهج معين يمكننا من الإجابة عن الإشكالية المطروحة وتساؤلاتها الفرعية، ويتمثل هذا المنهج في المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح لنا بتحليل الواقع وتشخيص المتغيرات للوصول إلى نتائج دقيقة قدر الإمكان، مع استخدام أسلوب دراسة الحالة في الشق التطبيقي للدراسة من أجل الإحاطة بجوانب الظاهرة المدروسة في سياق الحالة المختارة.

وقد جمعت البيانات والمعلومات من مصادر ثانوية شملت المراجع العملية حول موضوع الدراسة ووثائق المؤسسات محل الدراسة، ومصادر أولية متمثلة في إجابة الباحثين عن أسئلة الاستبيان وكذا البيانات التي تحصلنا عليها في المقابلات مع مسؤولي المؤسسات التي شملتها الدراسة.

8. حدود و صعوبات الدراسة

شملت الدراسة عددا من الفنادق بمدينة جيجل والتي وافقت على إجراء الدراسة الميدانية فيها، في حين رفضت الوكالات السياحية الأمر.

وامتدت الدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة من 22 فيفري إلى 04 أفريل 2017 وتمثلت صعوبات الدراسة فيما يلي:

- ندرة المراجع التي تناولت هذا الموضوع؛
- صعوبة قبول المؤسسات السياحية لإجراء البحث الميداني؛
- النقص الفادح للإحصائيات والدراسات التي تربط بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية والتنمية المحلية في ولاية جيجل.

9. هيكل الدراسة

لأجل دراسة دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية في التنمية المحلية قسمنا دراستنا إلى جانبين الجانب الأول نظري والثاني تطبيقي. تضمن الجانب النظري فصلين، يتناول الفصل الأول مدخلا عاما حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بهدف عرض المفاهيم الأساسية حول هذا النوع من المؤسسات ومميزاتها ودورة حياتها، بالإضافة إلى التحديات التي تواجهها واستراتيجيات مواجهتها .

أما الفصل الثاني فيهدف إلى التعرف على الدور الذي تلعبه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية في التنمية المحلية، بدءا بعرض بعض المفاهيم المتعلقة بالتنمية المحلية والتنمية السياحية والعلاقة التي تربطها وصولا إلى أوجه مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية.

في الفصل الثالث التطبيقي نحاول التعرف على واقع مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية بولاية جيجل، حيث نعرض أولا تقديمنا للولاية باعتبارها منطقة سياحية وللمؤسسات التي شملتها الدراسة، ثم نلقي الضوء على الإجراءات المنهجية للدراسة، لنصل في القسم الأخير إلى عرض وتحليل نتائج المقابلات والاستبيان الموجه لأصحاب العمل والعاملين في الفنادق المدروسة وكذا مديرية السياحة ومركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

في الأخير تأتي خاتمة البحث التي ضمنها النتائج النظرية والتطبيقية للدراسة، والخروج ببعض التوصيات إضافة إلى آفاق البحث.

الفصل الأول: مدخل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

1.I مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

2.I مراحل حياة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

3.I التحديات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

واستراتيجيات مواجهتها

تمهيد

تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إحدى الموضوعات الهامة التي شغلت المفكرين والباحثين الاقتصاديين والذين أجمعوا على حيوية هذا القطاع، والدور الذي يلعبه في التطور الاقتصادي والاجتماعي نتيجة تميزه بملامح خاصة تجعله قادرا على الاستمرار والنجاح في كثير من المجالات. فقد أصبح قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قوة دافعة للاقتصاد بفضل ما يميزه من المرونة وسرعة التكيف مع الظروف الاقتصادية واستمرار الفرص، وبما يقدمه من خدمات الدعم للمؤسسات الكبرى في إطار التعامل بين فروع النشاط الاقتصادي من جهة، وبما يحققه في حد ذاته من نمو معتبر على المستوى الاقتصادي من جهة أخرى.

وبغية التعرف على الجوانب الأساسية لهذا الموضوع ومحاولة فهم طبيعة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة أقسام، نتناول في القسم الأول مفهومها من خلال عرض بعض التعريفات المبنية على المعايير المعتمدة في تحديدها ثم خصائصها المميزة وأهميتها الاقتصادية والاجتماعية وصولا إلى أشكالها وفق أسس تصنيفها.

أما في القسم الثاني من الفصل فنحاول التعرف على مراحل دورة حياة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتطلبات كل مرحلة من أجل استمرار المؤسسة.

ويخصص القسم الثالث لعرض بعض التحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في بيئتها والتي تعيق استمرارها ونموها أو تدعمه في حال عرفت المؤسسة كيف تتعامل مع هذه التحديات وحولتها إلى فرص ثم نتطرق إلى الاستراتيجيات الممكنة لمواجهة هذه التحديات ودعم قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1.I مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

1.1.I تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

قبل الشروع في تحديد تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لابد من توضيح اهم المعايير المعتمدة في تحديد هذه المؤسسات.

1.1.1.I معايير تحديد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أ. المعايير الكمية

المعايير الكمية من أهم المعايير المستخدمة في تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهي تخص مجموعة من المؤشرات التقنية الاقتصادية ومجموعة أخرى من المؤشرات النقدية:¹

أ.1 **معيار عدد العمال:** من أهم المؤشرات المستعملة بالنظر للسهولة التي يتميز بها وثباته النسبي خاصة إذا علمنا أن البيانات الخاصة بالعمالة متوفرة في غالبية الدول ويتم نشرها دوريا وبصفة مستمرة لكن على الرغم من هذه السهولة والوفرة في البيانات إلا أنه هناك من يرى وجوب توخي الحذر في استعمال هذا المؤشر لأن الاعتماد المطلق على هذا المعيار قد يؤدي إلى تصنيف خاطئ للمؤسسات حيث تعتبر على أساسه المؤسسات ذات الكثافة العمالية مؤسسات كبيرة بالنظر إلى تلك التي تعوض هذه الكثافة العمالية بالكثافة الرأسمالية والتكنولوجية، كما أن هناك عوامل أخرى تجعلنا نتوخى الحذر في استعمال هذا المعيار تتمثل في ظاهرة عدم التصريح بالعمال وكذا اشتغال أفراد العائلة في المؤسسات العائلية.

أ.2 **معيار رأس المال المستثمر:** يعتمد هذا المعيار كثيرا في تحديد حجم المشروعات الاقتصادية بحيث إذا كان حجم رأس المال المستثمر كبيرا اعتبرت المؤسسة كبيرة، أما إذا كان صغيرا نسبيا اعتبرت المؤسسة صغيرة أو متوسطة مع الأخذ بعين الاعتبار درجة النمو الاقتصادي لكل دولة.

أ.3 **المعيار المزدوج:** يعتمد هذا المعيار في تحديد المشروعات الاقتصادية المختلفة بالجمع بين المعيارين السابقين، أي معيار العمالة ومعيار رأس المال في معيار واحد يعمل على وضع حد أقصى لعدد العمال بجانب مبلغ معين للاستثمارات الرأسمالية الثابتة في المشروعات الصغيرة.

وعلى الرغم من أهمية المعايير السابقة إلا أنها تبقى نسبية، فيمكن أن تكون صحيحة في مجال إنتاج معين وغير صحيحة في آخر².

ب. المعايير النوعية

إن المعايير الكمية وحدها لا تكفي لتحديد ووضع تعريف شامل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة نظرا لاختلاف أهميتها النسبية، كما أنها تتضمن بعض الجوانب السلبية وبالتالي عدم قدرتها لوحدها على الفصل

¹ عبد الرحمان يسرى أحمد، تنمية الصناعات الصغيرة ومشكلات تمويلها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1996، ص 17.
² صفوت عبد السلام عبد الله، اقتصاديات الصناعة الصغيرة ودورها في التنمية، دار النهضة العربية، الإسكندرية، 1953، ص 12.

بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وغيرها من المؤسسات الأخرى. لذا يجب إدراج جملة من المعايير والتي من أهمها:¹

ب.1 الاستقلالية: ويمكن أن نطلق على هذا المعيار اسم المعيار القانوني وأيضا استقلالية الإدارة والعمل. ونعني بها استقلالية المشروع عن أي تكتلات اقتصادية وبذلك نستثني فروع المؤسسات الكبرى وأن يكون المدير هو المالك دون تدخل هيئات خارجية في عمل المؤسسة، بمعنى أنه يحمل الطابع الشخصي ويتميز بتفرد المدير في اتخاذ القرارات.

ب.2 الملكية: تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالملكية الفردية وغير التابعة لأي مؤسسة كبرى أو معظمها تابع للقطاع الخاص في شكل مؤسسات أو شركات أموال وقد تكون ملكيتها ملكية عامة كمؤسسات الجماعات المحلية (مؤسسات ولائية، بلدية... الخ) وقد تكون ملكية مختلطة.

ب.3 الحصة من السوق: إن الحصة السوقية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تكون محدودة وذلك للأسباب التالية:

- صغر حجم المؤسسة؛

- صغر حجم الإنتاج؛

- ضآلة حجم رأس المال؛

- محلية النشاط؛

- الإنتاج موجه للأسواق المحلية والتي تتميز بصغر حجمها؛

- المنافسة الشديدة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تفرض هيمنتها على الأسواق ولا تستطيع أن تفرض أي نوع من الاحتكار في السوق عكس المؤسسات الكبرى.

ب.4 محلية النشاط: نعني بمحلية النشاط أن يقتصر نشاط المؤسسة على منطقة أو مكان واحد وتكون معروفة فيه، وأن لا تمارس نشاطها من خلال عدة فروع تشكل حجما صغيرا نسبيا في قطاع الإنتاج الذي تنتمي إليه في المنطقة وهذا طبعا لا يمنع امتداد النشاط التسويقي للمنتجات إلى مناطق أخرى في الداخل أو الخارج.

¹ رابع خوني، رقية حساني، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشكلات تمويلها، الطبعة الأولى، إيتراك للنشر والتوزيع، الإسكندرية 2008، ص 21، 22.

2.1.1.I تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

تختلف تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الدول وكذا المنظمات وذلك باختلاف معايير التصنيف المعتمدة، ولهذا سوف نتعرض لمجموعة من التعاريف في بعض الدول المتقدمة والنامية وبعض المنظمات.

❖ **اللجنة الاقتصادية:** تعرفها اللجنة الاقتصادية للأمم المتحدة لشؤون شرق آسيا والشرق الأقصى بأنها مؤسسات تشغل عمالا بأجور ولا يتعدى عدد المشتغلين بالمؤسسة التي تستخدم أي قوى محركة عن 50 أو 20 مشتغلا، إذا كانت تستعمل القوى المحركة.¹

❖ **منظمة العمل الدولية:** تعرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأنها التي يعمل بها 50 عاملا وتحدد مبلغا لا يزيد عن 1000 دولار لكل عامل تزداد إلى 5000 دولار في بعض الصناعات على ألا يزيد رأس مال المنشأة عن 100000 ألف دولار.²

❖ **تعريف البنك الدولي:** يعرفها بأنها تلك المشروعات التي توظف أقل من 50 عاملا أو أكثر من 10 رأسمالها المستثمر أكثر من 100000 دولار بالنسبة للمؤسسات الصغيرة، أما المؤسسات المتوسطة فيتجاوز عدد عمالها 50 عاملا ويقل عن 300، بينما يقدر رأس مالها بـ 15 مليون دولار أو أكثر.³

❖ **تعريف الكنفدرالية العامة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** عرفت بأنها مؤسسات يكون فيها رئيس أو مدير المؤسسة هو المشرف شخصيا وبطريقة مباشرة على تسيير الوظائف المالية، التقنية والاجتماعية... إلخ للمؤسسة مهما كان شكلها القانوني.⁴

❖ **التعريف المعتمد في القانون الجزائري:** طبقا للقانون رقم 17-02 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1438 الموافق لـ 10 يناير سنة 2017، يتضمن القانون التوجيهي لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:⁵

المادة 05: تعرف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، مهما كانت طبيعتها القانونية، بأنها مؤسسة إنتاج السلع و/أو الخدمات:

- تشغل من واحد (1) إلى مائتين وخمسين (250) شخصا؛
- لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي أربعة (4) ملايين دينار جزائري، أو لا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية (1) دينار جزائري.

¹ فتحي السيد عبده أبو سيد أحمد، الصناعات الصغيرة ودورها في التنمية المحلية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 55.

² برجى شهرزاد، إشكالية استغلال مصادر تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان 2011/2012، ص 29.

³ أيمن علي عمر، إدارة المشروعات الصغيرة: مدخل بيئي مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 32.

⁴ Olivier Torres. Les PME, France : Dominos Flamarinos , Paris,1999 ,p. 16.

⁵ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 02 بتاريخ 11 جانفي 2017.

المادة 08: المؤسسة المتوسطة هي مؤسسة تشغل من 50 إلى 250 شخصا ويكون رقم أعمالها السنوي ما بين 400 مليون دينار وأربعة ملايين دينار أو مجموع حصيلتها السنوية ما بين 200 مليون ومليار دينار.

المادة 09: تعرف المؤسسة الصغيرة بأنها مؤسسة تشغل ما بين 10 إلى 49 شخصا ورقم أعمالها لا يتجاوز 400 مليون دينار أو مجموع حصيلتها السنوية 200 مليون دينار.

المادة 10: المؤسسة المصغرة هي مؤسسة تشغل من شخص إلى 09 أشخاص وتحقق رقم أعمال سنوي أقل من 40 مليون دينار أو لا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية 20 مليون دينار.

2.1.I أهمية و مميزات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

تحتل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة أهمية كبيرة في الاقتصاديات المعاصرة سواء كانت متقدمة أو نامية، كما أنها تنفرد بمجموعة من السمات و الخصوصيات تميزها عن غيرها من المؤسسات.

1.2.1. I أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يمكن إدراك أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال ما يلي:

❖ مصدر مهم لتوليد الناتج الوطني والثروة الاقتصادية

و يأتي هذا من خلال دورها ومساهمتها في تعظيم العوائد الاقتصادية وتطوير الاقتصاد، وبنظرة سريعة في الاقتصاد الصناعي نجد أن الشركات العملاقة اليوم كان وراء نشأتها ريادةيون كانوا عاملين فيها أو مؤسسين لها، و يمكن للدولة خاصة في الدول النامية أن توجه الأنشطة إلى المناطق مستهدفة لغرض تنميتها، كما يمكن للأعمال الصغيرة والمتوسطة أن تلعب دورا كبيرا باعتبارها ريادةية، حيث التوظيف وزيادة دخل الفرد.

❖ المساهمة في التطور التكنولوجي وفي الابتكار و التجديد

أثبتت العديد من الدراسات الميدانية في مختلف البلدان وأكدت على أن أكثر من 55% من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تقوم بالتجديد والإبداع سواء في المنتجات أو في الإنتاج أو في الإدارة والتسيير رغم قلة الموارد المالية والإمكانيات المالية لديها مقارنة مع المؤسسات الكبيرة.¹

❖ بناء وتكوين المهارات الأساسية وتحقيق التقدم للعاملين

في إحدى الدراسات التي أجريت في مجال الأعمال الصغيرة تبين أن هذه الأعمال هي القائدة في مجال تقديم الفرص التدريبية والتقدم للعاملين بشكل أفضل مما توفره المشروعات الكبيرة، وعليه فالمشروعات الصغيرة تكسب المستخدمين وتعلمهم مهارات ذات فائدة في مجال الاتصالات الحاسوبية.

❖ المساهمة في التنوع الثقافي

تستطيع منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحفاظ على خصوصية الأقليات المتواجدة في بلدان أخرى من خلال تقديمها لمنتجات وخدمات تحتاجها هذه المجموعات العرقية المختلفة عن الثقافة الكلية مما

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، إدارة واستراتيجيات منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2009

يساهم في إشباع حاجاتهم الخاصة المتميزة. كما أن ظاهرة التنوع الثقافي في الأعمال المتوسطة والصغيرة تساهم أيضا في دفع الشركات الأكبر لقبول واحتضان التعدد واحترام الاختلاف والتنوع في قوة العمل لديها.¹

❖ مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التشغيل

تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بدور فعال في توفير فرص العمل إذ تعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية الخالقة لمناصب شغل جديدة، فهي تتجاوز حتى المؤسسات الصناعية الكبيرة في هذا المجال رغم صغر حجمها والإمكانيات المتواضعة التي تتوفر عليها، ويلقي هذا الدور صدى واسعا في الدول المتقدمة والنامية، فمع الزيادة في معدلات البطالة تكون المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي الأقدر على القضاء على جانب كبير من البطالة.

فقد أثبتت العديد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تميل إلى تكثيف عنصر العمل عن المؤسسات الكبيرة، أي أنها تتطلب استثمارات أقل لكل فرصة في المتوسط عن المؤسسات الكبيرة.²

2.2.1.1 مميزات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تتفرد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمجموعة من الخصائص تجعلها متميزة عن غيرها من المؤسسات، من أهمها:

❖ **سهولة التأسيس:** تستمد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عنصر السهولة في إنشائها من انخفاض مستلزمات رأس المال المطلوب لإنشائها نسبيا، حيث أنها تستند في الأساس إلى جذب وتفعيل مدخرات الأشخاص من أجل تحقيق منفعة أو فائدة تلبي بواسطتها حاجات محلية في أنواع متعددة من النشاط الاقتصادي، وهذا ما يتناسب والبلدان النامية نتيجة لنقص مدخرات فيها بسبب ضعف الدخل.

❖ **الاستقلالية في الإدارة:** عادة ما تتركز معظم القرارات الإدارية لهذه المؤسسات في شخصية مالكها، إذ في الكثير من الحالات يلتقي شخص المالك بالمسير وهذا ما يجعلها تتسم بالمرونة والاهتمام الشخصي من قبل مالكها. مما يسهل من قيادة هذه المؤسسات وتحديد الأهداف التي تعمل المشروع على تحقيقها كذلك سهولة إقناع العاملين فيها بالأسس والسياسات والنظم التي تحكم عمل المؤسسة.

إلا أن نجاح المؤسسة في هذه الحالة يتوقف على قدرة الشخص على التحكم وإدارة أعمال المؤسسة وكذا خبرتها في ممارسة مهنة المؤسسة.

❖ **سهولة وبساطة التنظيم:** تظهر هذه الخاصية أكثر في المؤسسات المتوسطة أي نكون أمام عدد أكبر من العمال (مقارنة مع المؤسسات الصغيرة والمصغرة)، وذلك من خلال توزيع الاختصاصات بين أقسام

¹ فلاح حسن الحسيني، إدارة المشروعات الصغيرة : مدخل إستراتيجي للمنافسة والتميز، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، 2006 ص 29.

² زويبة محمد الصالح، أثر التغيرات الاقتصادية على ترقية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/ 2007، ص 22.

المشروع، التحديد الدقيق للمؤسسات، توضيح المهام، التوفيق بين المركزية لأغراض التخطيط والرقابة وبين اللامركزية لأغراض سرعة التنفيذ.¹

❖ **انصهار العاملين مع أصحاب المؤسسة:** تتحقق في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المفاهيم الحديثة

لإدارة الموارد البشرية باعتبار العاملين مشاركين في المسؤولية والنتائج أكثر من كونهم أجزاء.²

❖ **المحلية:** تكون أغلب عمليات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في منطقة جغرافية واحدة عدا العمليات

التسويقية، ولأنها لا تحتاج في الغالب إلى توفر شروط صارمة من حيث الموقع وقربها من التجمعات

السكانية وخاصة الريفية منها، فإن هذا يعطي لها المرونة من حيث إقامتها وتوزيعها على معظم المناطق

بعكس المؤسسات الكبيرة التي تحتاج إلى لبنية أساسية كبيرة.³

❖ **العلاقات القوية بالمجتمع المحلي المحيط بها:** لدرجة يكون فيها هذا المجتمع خير عون وسند لها عند

مواجهة المشكلات التي تعيق العمل، فمثلا قد تستفيد هذه المؤسسات من أهل المنطقة المحيطة في نقل

الأخبار والترويج لمنتجاتها، كما قد يساعدها هذا المجتمع فيفضل منتجاتها على الرغم من أن جودتها ليست

الأعلى والأفضل وخاصة في بداية التشغيل.⁴

3.1.I أشكال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تتعدد أشكال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتعدد أسس تصنيفها ويمكن تلخيص ذلك فيما يلي:

1.3.1.I تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس توجهها

تصنف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على حسب توجهها إلى:⁵

❖ **المؤسسات العائلية:** ويكون مكان إقامتها أو نشأتها المنزل، حيث تستخدم الأيدي العاملة العائلية وتتسأ

بمساهمة أفراد العائلة وتنتج منتجات تقليدية للسوق وبكميات محددة.

❖ **المؤسسات التقليدية:** يقترب أسلوب تنظيمها من النوع الأول، وتتميز عن المؤسسات العائلية بكونها قادرة

على الاستعانة بالعامل الأجير وتتميز كذلك باستقلاليتها عن المنزل بمكان مستقل، وهناك تشابه كبير فيما

يخص النوعين لكونهما يعتمدان بشكل كبير على كثافة رأس المال البشري وتكنولوجية ضعيفة.

¹ خباياة عبد الله، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: آلية لتحقيق التنمية المستدامة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص 37.

² علي السلمي، المفاهيم العصرية لإدارة المنشآت الصغيرة، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999، ص 21.

³ فايز جمعة وآخرون، الريادة وإدارة الأعمال الصغيرة، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 67.

⁴ توفيق عبد الرحيم يوسف، إدارة الأعمال التجارية الصغيرة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 26.

⁵ نصر الدين بن ندير، الإبداع والابتكار التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، في علوم

التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 24.

❖ **المؤسسات المتطورة وشبه المتطورة:** تتميز بكونها تستخدم فنون وأساليب الإنتاج الحديث، سواء من ناحية استخدام رأس المال الثابت، أو من ناحية تنظيم العمل، أو من ناحية التكنولوجيا المستخدمة، أو المنتجات التي يتم صنعها بطريقة عصرية.

2.3.1.I تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس طبيعة النشاط

أ. **مؤسسات صناعية:** يمكن أن نصف هذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال هذا المعيار إلى:¹

❖ **مؤسسات إنتاج السلع الاستهلاكية:** ويرتكز نشاط هذه المؤسسات على التصنيع وبالتحديد تصنيع المنتجات الغذائية، تحويل المنتجات الفلاحية، الورق ومنتجات الخشب ومشتقاته. ويعود سبب تركيزها على مثل هذه المنتجات بسبب طبيعة الخصائص التي تتميز بها المؤسسات المتوسطة والصغيرة، ولكونها تعتمد على المواد الأولية والتقنيات الإنتاجية البسيطة واليد العاملة الكثيفة.

❖ **مؤسسات إنتاج السلع الوسيطة:** يتركز هذا النوع من المؤسسات على صناعة مواد البناء تحويل المعادن، المؤسسات الميكانيكية والكهربائية، المناجم، ويعود التركيز على مثل هذه الصناعات بسبب الطلب المحلي على هذه المنتجات خاصة في ما يتعلق بمواد البناء.

❖ **مؤسسات إنتاج سلع التجهيز:** تتميز هذه المؤسسات باحتياجها إلى الآلات والمعدات الضخمة التي تتمتع بالتكنولوجيا العالية ورأس المال الكثيف، وما لا ينطبق على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ولا على خصائصها، لذلك نجد تدخل هذه المؤسسات ينحصر في بعض الأنشطة البسيطة مثل التركيب.

ب. **مؤسسات تجارية:** التجار هم الوسطاء في قنوات التوزيع وهم الذين يعتبرون حلقة وصل بين المنتج والمستهلك، وأهم أشكال الوسطاء تجار البيع بالتجزئة هم الذين يبيعون السلع مباشرة إلى المستهلك كما أن الفرص المتاحة للتاجر "الصغير" في هذا المجال وخاصة تجارة الجملة لم تعد كثيرة كما كانت في السابق ويعود سبب ذلك بشكل رئيسي، أن تجارة الجملة قد سيطرت عليها مؤسسات الامتيازات وممثلو المصانع ومجالات البيع بالتجزئة المتكاملة.

ونلخص إلى القول أن عشرات الموردين أو المئات منهم في بعض البلدان والمئات أو الآلاف من تجارة التجزئة يقومون بخدمة كل مصنع كبير، كما أن معظم السلع الاستهلاكية تمر من خلال مؤسسات البيع بالجملة المؤلفة والتي تعتبر من الأعمال التجارية الصغيرة، كما أن كل منتج كبير يشتري خدمات من كثير من المؤسسات الصغيرة ومعظمها محلية.

ج. **مؤسسات الخدمات:** إن الشركات العاملة في مجال الخدمات تقدم فعليا مئات الأنواع المختلفة من الخدمات إلى المستهلكين والهيئات الحكومية والمؤسسات العامة وإلى شركات أخرى وهي تستخدم الفنيين والأشخاص المحترفين وتقوم بتأجير مهاراتهم، وأن معظم الأنواع الشائعة من مؤسسات الخدمات تؤدي

¹ كيلفورد.م.بومباك، أسس إدارة الأعمال التجارية الصغيرة، ترجمة رائد السمرة، مركز الكتب الأردني، عمان، 1989، ص 60.

خدماتها على شكل سلع يملكها الزبون أو على شخص الزبون نفسه والكثير من المؤسسات تؤدي خدمات من نوع آخر مثل البنوك وشركات التأمين وسماسرة الأراضي، ويستثنى من ذلك خدمات المؤسسات أو الشركات الاحتكارية بطبيعتها إن الميزة الخاصة للشركات العاملة في مجال الخدمات صغر حجمها وكما أن معظمها يتطلب استثماراً أولياً صغيراً، ويعتمد بصورة كبيرة على الإشراف الشخصي الدقيق¹.

إن الدور الذي تلعبه صناعة الخدمات في الاقتصاد يتزايد حجمه بشكل كبير، ولم يكن هذا الدور مقصوراً على عدد هذه المؤسسات بل إن نسبتها أخذت بالزيادة والعامل المهم الذي ساهم في هذا النمو هو أن شراء الخدمات يأخذ نسبة متزايدة من مصاريف المستهلك (زيادة الوقت المتوفر للراحة الشخصية) بأسعار مناسبة².

I.1.3.3 تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس تنظيم العمل

يتم تصنيف هذه المؤسسات على أساس تنظيم العمل كما يلي:

❖ **المؤسسات غير المصنعة:** أي الإنتاج العائلي والنظام الحرفي وتتميز ببساطة تنظيم العمل واستخدام الأساليب والتجهيزات البسيطة والتقليدية في العمل والتسيير³.

❖ **المؤسسات المصنعة:** يجتمع ضمن هذه المؤسسات كل من المصانع الصغيرة والمتوسطة والمصغرة والمصانع الكبيرة، وتتميز من حيث تقسيم العمل وتعقيد العملية الإنتاجية واستخدام الأساليب الحديثة في الإدارة، وطبيعة المنتج واتساع السوق والحصة السوقية⁴.

❖ **المؤسسات المقاولية:** وهي نوع من الترابط بين الترابط الهيكلي بين مؤسستين حيث توكل إحدهما للأخرى مهام معينة تطبق وفق شروط محددة، وعادة ما تكون المؤسسة الموكلة كبيرة والمؤسسة الموكل لها صغيرة⁵.

I.1.3.4 تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس الشكل القانوني

يصنف هذا النوع على أساس الشكل القانوني الذي تنتسب إليه المؤسسة وهي⁶:

❖ **التعاونيات:** تعد الجمعيات التعاونية من المشاريع التي تؤمن من قبل مجموعة من العناصر البشرية بهدف تأمين احتياجات الأعضاء من الخدمات والسلع الضرورية بأقل تكلفة ممكنة.

¹ توفيق عبد الرحيم يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 15.

² توفيق عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 15.

³ عثمان خلف، دور ومكانة الصناعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1995، ص 21.

⁴ زين العابدين أسامة، إدارة الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 96.

⁵ أنور طلبة، العقود الصغيرة والمقاولية والتزام المواقف العامة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004، ص 294.

⁶ سعاد نائف البرنوطي، إدارة الأعمال الصغيرة، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 125.

- ❖ **المؤسسات العامة:** هي المؤسسات التابعة للقطاع العام، تمتاز بإمكانيات مالية ومادية ضخمة وتستفيد من مجموعة من التسهيلات والإعفاءات المختلفة وكذلك تحتوي على جهاز رقابة يتمثل في الوصاية.
- ❖ **المؤسسات الخاصة:** هي مؤسسات تخضع للقانون الخاص، ويندرج تحتها صنفان أساسيان وهما المؤسسات الفردية والشراكة.

2.I مراحل حياة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إن لكل مؤسسة صغيرة ومتوسطة دورة حياة أو عمر محدد في الحياة الاقتصادية في السوق، حيث تعكس دورة حياة أي مؤسسة أو مشروع اقتصادي احتمالية الفشل أو توقفه وعدم قدرتها على الاستمرار والتطور.

1.2.I مرحلة الإنشاء

تقوم المؤسسة خلال مرحلة الإنشاء، بتحديد مجال نشاطها والشكل القانوني المناسب لها، وذلك مروراً بالعناصر الفرعية التالية:

- مرحلة التعرف على الأفكار الاستثمارية؛
- مرحلة دراسات ما قبل الجدوى؛
- مرحلة دراسات الجدوى.

وتساعد هذه المراحل المستثمرين المحتملين في عملية وضع القرارات وتوفير أسس جديدة لعملية اتخاذ القرار بشأن تنفيذ مشروع المؤسسة من عدمه، وسيتم شرح مضمون كل مرحلة من المراحل الفرعية لمرحلة الإنشاء فيما يلي:

1.1.2.I التعرف على الأفكار الاستثمارية

تواجه عملية التعرف على الفرص والأفكار التي يتم ترجمتها إلى مشروعات استثمارية صعوبة كبيرة في العديد من الدول النامية، خصوصاً تلك الدول التي لم تنزل في المراحل الأولى من عملية التنمية الاقتصادية، وتُعد دراسة الفرص الاستثمارية بتحديد فرص الاستثمارات أو أفكار المشروعات التي تخضع لمزيد من الفحص والدراسة وهناك مصادر عديدة للحصول على الأفكار الاستثمارية للمشروعات الجديدة نذكر منها:

- دراسة الموارد الطبيعية والموارد الخام المتوافرة محلياً؛
- دراسة الطلب المتوقع على بعض السلع الاستهلاكية التي تتميز بوجود فرص نمو جديدة؛
- دراسة جداول المدخلات والمخرجات التي توضح علاقات الترابط الموجودة بين الصناعات المختلفة؛
- الاطلاع على التطورات التكنولوجية المستمرة؛¹

¹ عاطف وليم أندراوس، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروعات: الأطر والخطوات- الأسس والقواعد والمعايير، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2006، ص 17.

- دراسة خطة التنمية الخاصة بالدولة والتي قد تتضمن المجالات والمناطق التي تحتاج إلى إقامة مشروعات جديدة.

2.1.2.I مرحلة دراسات ما قبل الجدوى

تنطلق دراسة ما قبل الجدوى أو ما يطلق عليها بدراسة المبدئية بمجرد الاستقرار على فكرة المشروع حيث يتم إخضاعها لدراسة مبدئية بتفصيلات أكثر من دراسة الأفكار حتى وإن كانت أقل تفصيلا من دراسة الجدوى النهائية التي تنتهي بصور قرار نهائي بشأن تنفيذ الفكرة، لذلك فقبل البدء في رصد وتخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ الدراسة النهائية، يتم أولا الشروع في دراسة مبدئية أقل تفصيلا وتكلفة.

3.1.2.I دراسة الجدوى النهائية

تمثل هذه الدراسات مرحلة لاحقة لدراسة الجدوى المبدئية وتختلف عنها من حيث درجة عمق وتفصيل الدراسات، فالدراسة المبدئية تتضمن خطوطا عريضة وتختص الدراسة النهائية أو التفصيلية بإجراء تحليل ودراسة مفصلة لهذه البنود، حيث تتضمن كافة الجوانب البيئية والتشريعية والتسويقية والفنية والمالية للمشروع، وتوفر دراسات الجدوى التفصيلية أساسا فنيا واقتصاديا وتجاريا وماليا للقرارات الاستثمارية الخاصة بالمشاريع الاقتصادية.

وتتمتاز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في هذه المرحلة عموما بارتفاع تكاليفها وانخفاض عوائدها ومنه ارتفاع درجة المخاطرة. ونظرا لذلك فإن عددا قليلا من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يمكنها تخطي هذه المرحلة والاستمرار وهذا راجع لعدة أسباب نذكر منها:

- الحاجة إلى تمويل طويل الأجل لتغطية أصولها الثابتة؛

- تخوف البنوك من عدم قدرة هذه المؤسسات على سداد التزاماتها وبالتالي تفرض عليها شروطا قاسية

كالإلزامية تقديم ضمانات لا تتوافق وإمكاناتها؛

- ارتفاع تكاليف دراسة الجدوى خاصة إذا كان الحجم كبيرا نسبيا؛

ويجب على المؤسسة في هذه الحالة أن تقوم بدراسة تكون دقيقة وواضحة عن طريق خبراء مختصين في دراسة الجدوى حتى تقلل من احتمال الفشل.¹

I 2.2. مرحلة الانطلاق ومرحلة النمو

بعد إتمام كافة المتطلبات الواجب القيام بها في مرحلة الإنشاء والتأكد من جدوى المشروع تأتي بعدها

مرحلة الانطلاق وتليها مرحلة النمو.²

I 1.2.2. مرحلة الانطلاق

¹ عاطف وليم أندراوس، مرجع سبق ذكره، ص 18.

² الحاج علي حليلة، إشكالية تمويل المؤسسات الصغيرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2008 ص 34.

تتميز هذه المرحلة بتدفقات نقدية موجبة، حيث تحقق المؤسسة معدلات نمو معتبرة من خلال زيادة حجم مبيعاتها نتيجة إقبال المستهلكين على منتجاتها، وتستدعي هذه المرحلة تمويلاً خارجياً بطلب قروض خارجية لتمويل نمو المبيعات، كما يمكن الاستعانة بالأرباح المحتجزة، ويمكن أيضاً للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تلجأ إلى مؤسسات متخصصة كشركات رأس المال مقابل تملكها لحصة من رأسمالها بهدف مراقبة سير عملها وضماناً لأموالها المقرضة.

وما تجدر الإشارة إليه في هذه المرحلة أن مستوى المبيعات ينمو بمعدل شديد البطء لأسباب متعددة أهمها ارتفاع كلفة الوحدة الواحدة المنتجة وعدم معرفة جمهور المستهلكين بالسلعة أو المنتجات المطروحة بشكل جيد.

2.2.2.1 مرحلة النمو

في هذه المرحلة تحقق المؤسسة معدلات نمو معتبرة تبدأ فيها بالأرباح بالاستقرار ورافقها استقرار في التدفق النقدي للمشروع، حيث يزداد الطلب على منتجات المؤسسة فترتفع مبيعاتها بمستويات نمو عالية تضمن المؤسسة من خلالها تحقيق الأرباح، لكن في هذه المرحلة يجب على المؤسسة مساندة التطورات الحاصلة في السوق من خلال:

- تغيير طرق الإنتاج؛

- تطوير سياستها التجارية والتسويقية.

وذلك بهدف ضمان استمراريتها ومكانتها بين مختلف المؤسسات المنافسة، ونظراً للاستقرار النسبي الذي تمتاز به المؤسسة وارتفاع مردوديتها فإن درجة المخاطرة في هذه المرحلة تكون منخفضة مقارنة بالمراحل السابقة.

3.2.1 مرحلة النضج ومرحلة الانحدار

إن أي مؤسسة اقتصادية تصل إلى مرحلة النضج وتسعى جاهدة إلى البحث عن كيفية مواصلة مسيرتها من أجل تفادي الانحدار والتراجع الذي يقود المؤسسة إلى الفشل.¹

1.3.2.1 مرحلة النضج

في هذه المرحلة تطمح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للاستمرار والتوسع فتبدأ في التفكير في تغيير أسلوبها والاستعانة بالأساليب التقنية والمالية المتطورة مثل:

- التخطيط والرقابة المالية والتحليل المالي؛

¹ حمزة محمود الزبيري، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الطبعة الثانية، دار الوراق للنشر، عمان، 2010، ص 313، 314.

- القيام بدراسات جدوى من أجل الحفاظ على الحصة السوقية والتوسع فيها؛
 - دراسة إمكانية الحصول على التمويل اللازم لاستمرار نشاطها.
- وهذا من أجل تجنب دخول المؤسسة في مرحلة الانحدار، فالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تسعى جاهدة للبقاء في مرحلة النضج وإطالتها قدر الإمكان.

I.2.3.2.1 مرحلة الانحدار

- تصل المؤسسة إلى هذه المرحلة بسبب عدة عوامل منها على سبيل المثال:
- دخولها في مجالات ونشاطات غير موجودة من قبل مع توفرها على المعلومات الكافية والخبرة التي تؤهلها للاستمرار؛

- ضعف دراسات الجدوى الاقتصادية؛

- عدم معرفة مسيرها بأبسط قواعد التمويل.

تجدر الإشارة إلى أن أكثر احتمالات الفشل تحصل في مرحلة النمو ومرحلة التراجع أو الانحدار ومع العلم أن هدف كل مؤسسة هو النمو والاستقرار والاستمرار في السوق فإن تحقيقه يتطلب تغيير إستراتيجيتها بما يتناسب مع كل مرحلة من دورة حياتها. وذلك لأنه عندما تنمو المنشآت الناجحة وتصبح أكبر حجماً وتنوعاً أنشطتها فإن مجموعة من المتغيرات تكون مرافقة لهذا النمو مثل:

- ازدياد الموارد المالية؛

- زيادة الحاجة إلى الموارد؛

- زيادة التخصصات الإدارية؛

- زيادة عدد المنتجات في الأسواق.

ما يتطلب استراتيجيات مختلفة عن المراحل السابقة.

I.3.1 التحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واستراتيجيات مواجهتها

يعتبر قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أهم القطاعات التي تشكل المنظومة الاقتصادية العالمية، الأمر الذي فرض على جميع الدول مهما اختلفت معدلات نموها وإمكانياتها تنمية ودعم هذا القطاع الحيوي، الذي أصبح يعتبر رئة الاقتصاد العالمي، وبالرغم من الأهمية الكبيرة التي تحتلها هذه المؤسسات إلا أنها تعاني من مجموعة من التحديات، ولذا يجب عليها تبني العديد من الاستراتيجيات للحد أو التخفيف من حدة هذه المشاكل.

I.3.1.1 التحديات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جملة من التحديات يمكن توضيحها فيما يلي:

❖ **تحدي العولمة:** تضع التحولات الجارية على الصعيد العالمي نتيجة لظاهرة العولمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحديات كبيرة تتمثل بالآتي:¹

• **تحدي التكتلات الاقتصادية:** سينجم عن النظام العالمي الجديد خلق تحالفات اقتصادية، وسيعزز من توجه العديد من الدول صوب التكامل الاقتصادي للقدرة على البقاء والاستمرار مما سيقود إلى تأجيج درجة المنافسة بين التكتلات الاقتصادية والأمر الذي سينعكس بدوره على قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة.

• **تحدي ثورة المعلوماتية:** تشير الدلائل على أن سمة القرن الحادي والعشرين هي المعلوماتية وتؤكد أبحاث البرفيسور "رومر" بأن المعلومات ستشكل عنصراً إنتاجياً جديداً سيتفوق على عناصر الإنتاج الأخرى التقليدية العمل ورأس المال والأرض والتنظيم وستصبح العنصر الحاسم في النمو الاقتصادي الحديث، ما يضع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أمام وجوب الاعتماد المتصاعد على تكنولوجيا المعلومات ووسائلها المتقدمة بقصد توسيع وتطوير خدماتها بما يحقق التأقلم مع الاحتياجات المستقبلية للمتعاملين معها.

• **تحدي التنافسية العالمية:** سيقود الانفتاح على العالم الخارجي ورفع القيود أمام حركة التجارة الدولية إلى تزايد المنافسة في القطاعات الاقتصادية المختلفة مما يستدعي انطلاق روح الإبداع والتطوير والحفاظ على الجودة الشاملة للخدمات والسلع المقدمة كي تستطيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة غزو الأسواق العالمية أو على الأقل حماية نفسها من غزو المؤسسات الأجنبية.

❖ **تحديات إدارية وتسويقية:** تواجه معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الوقت الراهن مجموعة من المشكلات الإدارية والتسويقية والتي تختلف بطبيعة الحال باختلاف نوع المنشأة وطبيعة النشاط الذي تمارسه، وتتمثل أهم هذه المشكلات بالآتي:

- نقص القدرات والمهارات الإدارية والتسويقية وما يصاحب ذلك من مشكلة عدم إتباع أساليب وإجراءات الإدارة الصحيحة في تصريف أمور الصناعة وعدم اتخاذ القرارات السليمة على المستويات الكافية؛

- عدم وضوح الإجراءات و الأنظمة المرتبطة بعمل هذه الصناعات؛

- مشكلة المنافسة بين المنتجات المستوردة ونظيراتها من المنتجات الوطنية.²

❖ **تحديات فنية:** تعتبر الدراسات الفنية ودراسات الجدوى الاقتصادية وتوافر المعلومات الحديثة والدقيقة حول حركة الأسواق والبيئة الاقتصادية من المستلزمات الضرورية لإقامة واستمرار أي مشروع خاصة في المجال

¹ نبيل جواد، إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الطبعة الأولى، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع بيروت، 2007، ص 157، 158.

² أحمد عارف العساف وآخرون، الأصول العلمية والعملية لإدارة المشاريع الصغيرة والمتوسطة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 70.

الصناعي، أغلب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تعاني من نقص ملحوظ في هذه المجالات مجتمعة، وينعكس ذلك على مستوى تكاليف الإنتاج وأسعار البيع وعدم مواكبة التطورات الحديثة لإنتاج السلع والخدمات التي تلبي رغبات المستهلكين وفق المواصفات الدولية المطلوبة لكسب رهان المنافسة.¹

❖ **تحديات أخرى:** بالإضافة إلى التحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة توجد هناك تحديات أخرى لا تقل أهميته عن التحديات الرئيسية ويمكن إجمالها بالآتي:

- ارتفاع كلفة الإنتاج، وذلك لاعتماد أغلب هذه المؤسسات على التكنولوجيا ومستلزمات الإنتاج المستوردة والتي تأتي أغلبها في إطار فردي وليس جماعي؛

- عدم وجود شركات متخصصة متعددة في تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛

- النقص في البيانات التي يعتمد عليها وجود تخطيط دقيق لتنمية هذه المؤسسات؛

- نقص المهارات في مجالات التسويق، وتوطين التكنولوجيا، والقدرة على مراقبة وتطوير وتحسين

الإنتاج؛

- ممارسة المنافسة غير العادلة، والمتمثلة بالحرب السعرية بين الكثير من المنتجين والتجار

المستوردين للسلع المماثلة؛

- محدودية توفر الموارد الأولية بشكل دائم وعدم ثبات أسعارها.²

I.3.2 الإستراتيجيات الممكنة لمواجهة التحديات

لمواجهة التحديات سالفه الذكر يمكن الاعتماد على مجموعة من الإستراتيجيات نوجزها فيما يلي:

I.3.2.1 إستراتيجيات التجديد التكنولوجي

تهدف هذه الإستراتيجية إلى دعم القدرات التنافسية الفنية للمؤسسات بصورة مستمرة بغرض مواجهة مختلف الاضطرابات المحتملة من المحيط، والتي من شأنها التأثير سلبا على قدراتها التنافسية ولا يكون الهدف من التجديد دوما تنمية حصة المؤسسة السوقية أو الرفع من مستوى أرباحها، بل قد يكون الهدف هو الحفاظ على الوضع الحالي للمؤسسة خاصة إذا كانت تواجهها تهديدات بالزوال، وتحتل إستراتيجية التجديد مكان الصدارة ضمن إستراتيجيات المؤسسة ذلك لأنها تعتبر القلب الذي ينبض فيها ولذا أضحى التجديد خيارا إستراتيجيا لا مفر منه فهو السبيل الوحيد لرفع القدرة التنافسية للمؤسسة وللاقتصاد ككل، وعليه يجب أن يكون التجديد شاملا أي أن يشمل مختلف الجوانب المرتبطة بإدارة المؤسسة، التجديد في المنتجات، التجديد في العمليات، التجديد التنظيمي، التجديد في الموارد البشرية.

وخلاصة القول أن التجديد والابتكار مهم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك لسببين أساسيين هما:

¹ المرجع نفسه، ص 70.

² المرجع نفسه، ص 70.

- يشكل التجديد والابتكار وسيلة هامة للمؤسسات مهما كان حجمها، فمن خلاله يتم خلق أو إعادة خلق أشياء جديدة لم تكن متداولة من قبل؛
- أما السبب الثاني فيتعلق بقدرة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على المنافسة، بمعنى القدرة الحقيقية على مراقبة ومواجهة المؤسسات الأخرى وبصفة عامة مواجهة المنافسين وظروف المحيط الذي يمتاز بالتغير وعدم الثبات.¹

I.2.3.2 وضع إستراتيجية لتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تهدف هذه الأخيرة إلى رفع الكفاءة الإنتاجية لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتحديثه وتطويره ليجاري المستجدات الحديثة، بحيث يؤدي هذا التحديث إلى زيادة الإنتاج وتخفيض التكاليف ورفع الجودة و الأرباح، وبالتالي يصبح أكثر قدرة على المنافسة، ويتم ذلك من خلال إقامة وحدات جديدة في مجالات محددة مختارة عن طريق إدخال النظم الحديثة والمتطورة في الإنتاج والإدارة، وإعادة توجيه الموارد إلى المجالات والأنشطة التي تتمتع بالنمو، وترتكز هذه الإستراتيجية على المبادئ التالية:

- تطوير المنتجات التي تنتجها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- تحديث فنون الإنتاج عن طريق اختيار التكنولوجيا الملائمة؛
- تحديث الأساليب الإدارية في مجال التسويق والتدريب.²

I.2.3.3 توفير بيئة ملائمة لتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إن وجود البيئة الملائمة هو شرط أساسي لتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وعليه فإن كفاءة تنفيذ هذه الإستراتيجية يتوقف إلى حد كبير على وجود بنیان مؤسسي ملائم ومتكامل يحيط هذه المؤسسات بالرعاية والاهتمام، ويعمل على رفع مستوى أدائها كما ينبغي توافر بيئة ملائمة في مجالات مختلفة.

- البيئة التعليمية: والتي تؤثر على تكوين الموارد البشرية، فالتدريب هو السبيل الأمثل للتغلب على الفجوة الموجودة بين الكفاءة المتوفرة وبين الاحتياجات الفردية للمشروعات الصغيرة من خبرات فنية؛
- البيئة الاقتصادية: مثل هيكل السوق، ونسب أحجام الصناعات والسياسات النقدية؛
- البيئة التكنولوجية والعلاقات بين المؤسسات الكبيرة والمؤسسات الصغيرة؛
- البيئة السياسية: التي تحدد فلسفة المؤسسات الصغيرة ودور القطاع الخاص في التنمية؛
- بيئة المعلومات: فمن الضروري بناء قواعد وبيانات فعالة ومراكز تدعم القرارات الخاصة بالمؤسسات الصغيرة وتوفير الميزة المطلوبة للنهوض بها.³

¹ Bouadan Kamel, "Stratégies des petites et moyennes entreprises avec étude de cas Algérien", *Revue des sciences économiques et de gestion*, Université Ferhat Abbas, Sétif, N°= 02(2003) , p.p. 70, 71.

² سمية بروبي، دور الإبداع والابتكار في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2010/2011، ص 66.

³ المرجع نفسه، ص 67.

4.2.3.I إستراتيجية تحديد واستغلال الميزة التنافسية

لكون مؤشرات المرحلة القادمة تؤكد أن البقاء والنجاح يمكن أن يتحقق لنوعين من المشاريع هي:

- المشاريع الكبيرة في حجمها ونطاق نشاطها وخدماتها والنطاق الجغرافي لأسواقها؛
- المشروعات المتخصصة: والتي تعمل على تقديم خدمات أو سلع محددة متخصصة لاسيما في مجال تقديم الخدمات الاستشارية، وعليه يجب على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة اختيار البديل الثاني أي اللجوء إلى التخصص وتحديد الميزة التنافسية (التفاضلية) والتي تضمن لها البقاء.¹

5.2.3.I إستراتيجية خدمة المشروعات الكبيرة وتنميتها

ويتحقق ذلك من خلال عمليات المناولة، حيث تتولى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إنتاج بعض المنتجات التي تحتاجها المشاريع الكبيرة سواء كانت سلعا أو خدمات لا بد من توفر أمرين هما: قدرة المؤسسات الصغيرة على إنتاج هذه المنتجات التي تطلبها المشاريع الكبيرة بأكبر قدرة من الجودة والدقة وبأسرع وقت ممكن والصيغة التي يرضاها الطرفان لإدارة وتنفيذ هذا العقد.²

خلاصة الفصل

تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إحدى أهم فروع الاقتصاد الوطني لأي دولة، لما لها من مزايا تجعلها فاعلا مهما في حل الكثير من المشاكل نظرا لدورها الفعال في تكوين الدخل الوطني، وخلق فرص عمل واسعة، جذب المدخرات وإيجاد فرص كبيرة لإقامة المشاريع ذات التكلفة الرأسمالية المنخفضة، بحيث تمارس دورا مؤثرا في تكامل الصناعات، إضافة إلى قدرتها على خلق قيمة مضافة للاقتصاد الوطني.

وعليه من خلال ما جاء في هذا الفصل يمكن استخلاص النتائج التالية:

- تعدد المعايير الكمية والنوعية يصعب من تحديد تعريف موحد ويؤدي إلى اختلاف التعريف من بلد لآخر على حسب درجة النمو الاقتصادي وقطاع النشاط الذي ينتمي إليه؛
- تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فاعلا رئيسي ومهما في قطاع الأعمال؛

¹ المرجع نفسه، ص 68.

² المرجع نفسه، ص 68.

- تعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خيارا اقتصاديا وسياسيا بالنسبة لجميع الدول نظرا للخصائص التي تميزها، وتستطيع أن تكون قاعدة إستراتيجية يندرج ضمنها أصحاب رؤوس الأموال وأصحاب الأفكار والإبداع التكنولوجي؛

- تمر معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمراحل متشابهة من بدايتها حتى انتهائها تبدأ من مرحلة الإنشاء مرورا بمرحلة الانطلاق والنمو وحتى الانحدار والخروج من السوق؛

- أصبحت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتأثر بالعولمة والمنافسة العالية فالمحيط الذي تعمل فيه اليوم متغير باستمرار، مما يفرض عليها محاولة البقاء والنمو باستمرار ضمن كافة عمرها الإنتاجي.

**الفصل الثاني: مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في
التنمية السياحية المحلية**

II 1. أساسيات حول التنمية المحلية

II 2. التنمية السياحية وعلاقتها بالتنمية المحلية

**II 3. دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية
المحلية**

تمهيد

إن التنمية هدف تسعى لتحقيقه كل الدول والمجتمعات سواء كانت متطورة أو متخلفة ذلك أن التنمية هي تغيير للأوضاع السائدة للأفضل من خلال استغلال الموارد المتاحة وخاصة بعد تطور مفهوم التنمية. وقد أصبح موضوع التنمية السياحية وخاصة المحلية منها يحتل مركزا هاما بين مواضيع التنمية في الفكر الاقتصادي ودراسات الاجتماعية والبيئة، باعتبارها عملية ومنهجاً ومدخلاً وحركة يمكن من خلالها الانتقال بالمجتمع من حالة التخلف والركود إلى وضع التقدم والسير في طريق النمو والارتقاء إلى ما هو أفضل وتلبية الاحتياجات للسكان المحليين بجهودهم الذاتية وبمساعدة من الهيئات الحكومية. وبغية التعرف على الجوانب الأساسية لهذا الموضوع قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة أقسام، سنتناول في هذا القسم الأول تطور مفهوم التنمية المحلية، والمبادئ والركائز الأساسية لهذه العملية، ومختلف مجالاتها. أما في القسم الثاني فسننتقل إلى التنمية السياحية أنواعها وأشكالها ومحدداتها ومتطلباتها بالإضافة إلى علاقتها بالتنمية المحلية. ويخصص القسم الثالث لعرض دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية السياحية على المستوى المحلي.

II. 1 أساسيات حول التنمية المحلية

لقد بدأت تتضح للجميع أهمية التنمية المحلية خاصة بعدما نالت اهتماما متزايدا من الهيئات العالمية والإقليمية التي بدأت بدراسة سيرورتها، حيث أن تحقيق التنمية المحلية بات ميزة تنافسية شاملة يتطلب تضافر الجهود لتحسين الظروف بأنواعها والإسهام في تحقيق التقدم الوطني.

1.1.II تطور مفهوم التنمية المحلية

لقد تطور مفهوم التنمية المحلية نتيجة لمجموعة من التطورات الاقتصادية والاجتماعية، ولا يزال محل النقاش بين الباحثين والممارسين.

1.1.1.II نشأة التنمية المحلية¹

لقد أطلق على عملية تنمية المناطق الريفية والمحلية عام 1944 م مصطلح تنمية المجتمع، عندما رأت سكرتارية اللجنة الاستشارية لتعليم الجماهير في إفريقيا ضرورة الأخذ بتنمية المجتمع واعتبارها نقطة البداية في السياسات العامة. كما أوصى مؤتمر كمبردج عام 1948 م بضرورة تنمية المجتمع المحلي لتحسين أحواله وظروفه المعيشية ككل اعتمادا على المشاركة والمبادأة المحلية لأبناء هذا المجتمع وفي عام 1954 م أوصى مؤتمر "أشردج" (Ashridge) الذي عقد لمناقشة المشكلات الإدارية في المستعمرات البريطانية بضرورة تنمية المجتمع، كما ساهم في تحديد مدلول لها.

وعلى مستوى الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة، تم التركيز على مفهوم تنمية المجتمع كوسيلة لرفع مستوى المعيشة وتهيئة أسباب الرقي الاجتماعي المحلي، من خلال مشاركة المجتمع الإيجابية ومبادراته الذاتية علاوة على الجهود الحكومية.

ولقد تزامن مع ظهور مفهوم "تنمية المجتمع" مفهوم "التنمية الريفية" الذي ركز على الجانب الاقتصادي وزيادة الإنتاج الزراعي دون الاهتمام بالجوانب الأخرى كالخدمات الاجتماعية التي تتمثل في التعليم والصحة، الإسكان والمياه النقية... الخ.

ورغم ما أنتجه مفهوم التنمية الريفية من ثمار إلا أن معظم هذه الثمار قد ذهبت إلى الأثرياء إضافة إلى تواضع الإنجاز الذي تحقق جراء برامج التنمية الريفية في معظم الدول النامية. فوفقا لما أشار إليه تقرير البنك الدولي في منتصف السبعينات كان أكثر من 80% من سكان الريف لا يحصلون على الخدمات الاجتماعية المناسبة خاصة في مجالات الصحة، التعليم، مياه الشرب النقية والكهرباء مقارنة بالمدن.

قد ترتب عن هذا الوضع السابق، بروز مفهوم "التنمية الريفية المتكاملة" الذي عبر عنه تقرير البنك الدولي عام 1975م، عندما ذكر أن التنمية الريفية عملية متكاملة أو إستراتيجية شاملة تستهدف تطوير الحياة الاقتصادية والاجتماعية لفقراء الريف وذلك من خلال زيادة الإنتاج الزراعي، وإنشاء صناعات ريفية توفر فرص عمل جديدة وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية والاتصالية والإسكان.

¹ مجموعة من الخبراء، التنمية المحلية والريفية وسيلة الحكومات لتحقيق التنمية الشاملة ومحاربة الفقر، المنظمة العربية للتنمية

الإدارية للنشر، القاهرة، 2008، ص 19، 20.

ولما كان مفهوم التنمية الريفية المتكاملة يركز فقط على المناطق الريفية، دون ربطها بالتنمية المناطق الحضرية. فقد برز بعد ذلك مفهوم التنمية المحلية، حيث أصبحت التنمية هنا تتجه إلى الوحدات المحلية سواء كانت ريفية أو حضرية.

2.1.1.II مفهوم التنمية المحلية

قبل التعرض لمسألة التنمية المحلية لابد من التعرف أولا على مفهوم المجتمع المحلي ويقصد به "مجموعة من الناس الذين يقيمون على رقعة من الأرض وتربطهم علاقات دائمة نسبيا وليست من النوع العارض المؤقت ولهم نشاط منظم وفق قواعد وأساليب وأنماط متعارف عليها وتسود بينهم روح الجماعة حيث يشعر كل فرد أنه ينتمي لهذا المجتمع.¹"

ويعرف أيضا على أنه: " ذلك النطاق المكاني المحدود الذي يتكون من مجموعة العناصر والعمليات والمحاور والأبعاد التي تساهم في تقدمه عن طريق حل مشكلاته الذاتية.²"

أما التنمية المحلية فتعرف على أنها: " العملية التي تتضافر فيها جهود الأهالي مع جهود السلطات الحكومية لتحسين الظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمجتمعات المحلية والعمل على تكامل هذه المجتمعات في حياة الأمم وتمكنها من الإسهام في التقدم الوطني."

كما تعرف بأنها: " حركة تهدف إلى تحسين الأحوال المعيشية للمجتمع في مجمله على أساس المشاركة الإيجابية لهذا المجتمع وبناء على مبادرة المجتمع إذا أمكن ذلك، فإذا لم تظهر المبادرات تلقائيا تكون الاستعانة بالوسائل المنهجية لبعثها واستثارها بطريقة تضمن لنا استجابة حماسية فعالة لهذه الحركة.³"

وتعرف أيضا: " التنمية المحلية تعني بكل بساطة استعمال ثروات منطقة معينة من طرف ساكنيها من أجل تلبية حاجياتهم الخاصة، إن مكونات هذه الحاجيات تتمثل في ثقافة المنطقة، السلطة السياسية والمواد الاقتصادية.⁴"

وعليه يمكن تحديد عناصر التنمية المحلية كالآتي:⁵

– عملية ديناميكية تتم على مستوى الجوار والمجتمعات المحلية في الريف والمدينة؛

¹ سعيد عبد الرسول محمد، الصناعات الصغيرة كمدخل لتنمية المجتمع المحلي، المكتب العلمي للنشر، الإسكندرية، 1998، ص 188.

² عادل هواري وآخرون، قضايا التغيير والتنمية الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1998، ص 130.

³ رشيد أحمد عبد اللطيف، أساليب التخطيط للتنمية، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000، ص 19.

⁴ Weaver.C, Le dévleoppement par le bas : Vers une doctrine de développement territorial, Edlitec Paris, p. 179.

⁵ عمر حوتية، عمر حوري، "تطوير قطاع السياحة كمدخل للنهوض بالتنمية المحلية المستدامة"، المؤتمر الدولي حول الاستثمار

السياحي في الجزائر ودوره في تحقيق التنمية المستدامة، المركز الجامعي لتبازة، 27/26 نوفمبر 2014، ص 5، 6.

- سلسلة من التغيرات توجه لبنية المجتمع ووظائفه بهدف المساهمة في تحقيق الأهداف العامة للمجتمع؛
- تقوم على استثمار كافة الموارد الأهلية والحكومية أفضل استثمار ممكن في المجتمع المحلي؛
- تعمل على تنمية روح الديمقراطية من خلال مشاركة القيادات الشعبية في تحمل مسؤولياتها؛
- تعطي أهمية لمشكلات المجتمع كوحدة واحدة وعلى اعتبار أنه كلُّ متفاعل؛
- تعمل على إحداث التغيرات الاجتماعية المقصودة في أهالي المجتمع والبيئة التي يقيمون بها. وبهذا فإن تنمية المجتمع المحلي هي جزء متكامل مع التنمية الاجتماعية الشاملة، فأى انفصال أو ابتعاد عن المبادئ وأهداف يمكن أن يؤدي إلى تنمية غير متوازنة تخلق مشاكل على المدى الطويل.

3.1.1.II أهداف التنمية المحلية

- ترمي التنمية المحلية إلى تحقيق مجموعة مترابطة من الأغراض التي تساهم في تطوير المجتمعات المحلية في كافة مناطق الدولة، ويتسم الهدف العام للتنمية المحلية بالشمولية وتعدد الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية الإدارية والبيئية وغيرها. ويمكن تلخيص أهم أغراض التنمية المحلية فيما يلي:¹
- توفير الخدمات العامة الأساسية في مختلف المدن والقرى والمناطق التي يشملها إقليم الدولة عموماً. ويتضمن ذلك كافة أنواع الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية والتنظيمية والزراعية والاتصالات والمياه والكهرباء والطرق وغيرها. ويؤمل أن يساهم توفير الخدمات بمستويات كمية ونوعية كافية في الحد من الهجرة الريفية إلى المدن والتجمعات الحضرية الكبرى.
 - تشجيع المشاركة الشعبية والمبادرات الفردية والجماعية من مختلف المناطق في المجالات التنموية بكافة أبعادها ومستوياتها المحلية والوطنية. إن الاهتمام بموضوع التنمية المحلية (نظرياً وعلمياً) يشكل دافعاً للتعاون والتنسيق بين كافة الجهود المتاحة محلياً ومركزياً.
 - التوازن والعدالة في توزيع الأعباء والمكاسب التنموية بين مختلف المناطق في الدولة، حيث أن الترابط بين التنمية المحلية والإقليمية والوطنية يحقق درجة عالية من التوازن والعدالة في تحمل أعباء التنمية ومسؤولياتها بالإضافة إلى الاستفادة الملائمة من ثمار الجهود التنموية وانعكاساتها الإيجابية على مختلف الأطراف المحلية والوطنية.
 - استثمار الإمكانيات البشرية والمادية المحلية بما في ذلك الموارد المالية والمائية والسياحية والطاقات البشرية وغيرها من الإمكانيات التي يمكن تفعيلها في المجالات التنموية الشاملة.

¹ نائل عبد الحافظ العواملة، إدارة التنمية: الأسس النظرية - التطبيقات العملية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 155،

- تعزيز التعاون بين الجماعات المحلية من جهة وبينها وبين الجهات المركزية من ناحية ثانية حيث أن الهيئات والأفراد والجهات المحلية المختلفة يمكن أن تشترك في كثير من المشاريع المناسبة للظروف المحلية. ويمكن أن يتم مثل هذا التعاون المحلي في إطار التنسيق والتعاون والدعم المركزي.
- المحافظة على الاستقرار والأمن المحلي بشكل مترابط مع إمكانيات الدفاع الوطني من خلال تطوير المناطق المحلية وتوفير مقومات القوة والقدرة على مواجهة كافة المخاطر المحتملة.
- جذب الاستثمارات الوطنية والخارجية اللازمة للتنمية المحلية من خلال التنسيق والاتصالات مع الجهات المعنية وتعريفها بالفرص والاحتياجات المحلية.

II.1.2 مبادئ وركائز التنمية المحلية

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى مبادئ وركائز التنمية المحلية.

II.1.2.1 مبادئ التنمية المحلية

يمكن حصر أهم مبادئ التنمية المحلية فيما يلي:¹

- ❖ **الشمولية:** بمعنى أن التنمية المتكاملة يجب أن تغطي برامجها كافة مجالات احتياجات المجتمع الصحية والاقتصادية والتعليمية والأسرية والترويحية والعمرانية ..، ولجميع فئات المجتمع من رجال ونساء وأطفال وشباب وكبار ...

❖ **التوازن:** لا يعني التوازن عدم إهمال جانب من جوانب مجالات أو برامج التنمية المحلية وإلا نفي شرط الشمول، وإنما يعني تحديد معدلات الاستثمار في كل مجال بالنسب الملائمة، حيث إذا اقتضى الأمر في ظروف ما زيادة جرعة الخدمات التعليمية أو الصحية أو الاقتصادية أو المرتبطة بالأطفال ..، يتم تعديل نسب هذه البرامج أو درجة الاستثمار فيها بالنسبة لغيرها تحقيقاً للتوازن الذي يتطلبه تحريك التنمية في مجتمع ما، كما يتناول التوازن أيضاً دور المجهودات الحكومية وغير الحكومية.

كما أن مرونة مفهوم التنمية المحلية تتطلب اختلاف مراحل التطور القطاعي في كل مجتمع أو دولة من الدول عن القطاعات الأخرى، واختلاف الاستراتيجيات والأولويات والاهتمامات في كل مجتمع من المجتمعات الأخرى، إما بسبب التخلف النسبي لقطاع دون آخر في مرحلة ما من العمل، أو بسبب اختلاف استراتيجيات التنمية نتيجة لتباين الأنظمة السياسية.

- ❖ **التنسيق:** إلى جانب خاصيتين الشمول والتوازن، فإن ذلك يتطلب قدراً مناسباً من التنسيق لمنع التداخل بين البرامج لتحديد الأدوار وتوقيتها على ضوء وضوح أهداف عملية التنمية.

¹ فؤاد بن غضبان، **التنمية المحلية: ممارسات - فاعلون**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 41، 42.

❖ **التعاون والتفاعل الإيجابي:** يجب أن يكون هناك تعاون وتأثير متبادل بين أنشطة المجتمع وعناصر الحياة الاجتماعية سواء كانت أجهزة التنمية حكومية أو غير حكومية وألا يترك هذا التعاون للصدفة، بل يتعين إيجاد المناخ والتنظيم الملائمين للتعاون البناء أو التفاعل الإيجابي بين هذه الأجهزة، حتى يكون تأثيرها المتبادل إيجابيا لدعم بعضها البعض وليس سلبيا لإعاقة بعضها.

II.2.1.2 ركائز التنمية المحلية

للتنمية المحلية ركائز هامة تقوم عليها لضمان تحقيق البرامج التنموية تتمثل في المشاركة الشعبية وتكامل مشروعات الخدمات وتحقيق المشروع التنموي لنتائج ملموسة تعود بالنفع على أفراد المجتمع المحلي والاعتماد على الموارد المالية والبشرية المحلية نوضحها فيما يلي:¹

❖ **المشاركة الشعبية:** يجب إشراك جميع أفراد المجتمع المحلي في التفكير والعمل على وضع وتنفيذ البرامج التي تهدف إلى النهوض بهم، وذلك عن طريق إثارة الوعي بمستوى أفضل يتخطى حدود حياتهم التقليدية وعن طريق إقناعهم بالحاجات الجديدة وتدريبهم على استعمال الوسائل الحديثة في الإنتاج وتعوديهم على أنماط جديدة من العادات الاقتصادية والاجتماعية مثل الادخار والاستهلاك.

إن المشكلة الحقيقية التي تواجه عمليات التنمية في المجتمعات النامية هي ضعف استجابة هذه المجتمعات لها وعدم إشراك أو اشتراك أفراد المجتمع المحلي مع السلطات العامة في برامجها.

❖ **تكامل مشروعات الخدمات:** من ركائز التنمية المحلية أن يكون هناك تكامل بين مشروعات الخدمات داخل المجتمع، وأن يوجد نوع من التنسيق بحيث لا نجد لا خدمات مكررة ولا نوعا من التناقض والتضاد في تقديم هذه الخدمات.

❖ **الإسراع في الوصول إلى النتائج:** ويقصد بهذا أن تتضمن برامج التنمية خدمات سريعة النتائج كالخدمات الطبية والإسكان وغيرها، وإذا حدث وبدأ المخطط بوضع مشروعات إنتاجية في خطته الإنمائية فيجب اختيار المشروعات ذات العائد السريع وقليلة التكاليف ما أمكن، والتي تسد في نفس الوقت الحاجات القائمة، والسبب في ذلك هو كسب ثقة أفراد المجتمع وإقناعهم أن هناك فائدة أو منفعة ملموسة يحصلون عليها جزاء إقامة مشروع ما في مجتمعهم، فالثقة مطلب ضروري وجوهري في برامج التنمية المحلية.

❖ **الاعتماد على المواد المحلية للمجتمع:** يعتبر الاعتماد على الموارد المحلية من أساليب التغيير الحضاري المقصود حيث نجد أن استعمال مواد المجتمع المعروفة لدى أفرادها أسهل لديهم من استعمال مواد جديدة غير معروفة، كما أن المسير المحلي الذي يعتبر موردا بشريا مؤثرا وهاما في عملية التنمية يكون

¹ ياسين بوضاموز، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأهميتها في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة ماجستير في علوم التسير، جامعة

فعالاً أكثر في تسيير المواد المحلية ويكون قادراً على إحداث التغيير في أفراد مجتمعه المحلي على عكس المسير الأجنبي. كما أن الاعتماد على الموارد المحلية له عائد يتمثل في انخفاض تكلفة المشروعات نظراً لكون المشروع يعتمد على موارد ذاتية محلية.

إن أخذ كل هذه العوامل بعين الاعتبار عند التخطيط للبرامج التنموية يضمن الحصول على نتائج إيجابية تزيد في مدى فعالية التنمية المحلية، والتي تأخذ نماذج واستراتيجيات مختلفة تهدف جميعها إلى تحقيق الارتقاء والتقدم على المستوى المحلي.

II.3.1 مجالات التنمية المحلية

يهتم موضوع التنمية المحلية بكافة المجالات التي من شأنها أن تغير في وضعية المجتمع المحلي إلى الأحسن، والسير به نحو التقدم والازدهار وتحقيق الرفاهية، ويمكن أن تشمل التنمية المحلية على الخصوص المجالات التالية:¹

❖ **التنمية الاقتصادية:** ويقصد بها عملية يزداد فيها الدخل الوطني ودخل الفرد في المتوسط بالإضافة إلى تحقيق معدلات عالية من النمو في قطاعات معينة تعبر عن التقدم.

ويمكن النظر إلى التنمية الاقتصادية من خلال ما يلي:

- تحقيق معدلات عالية من النمو في قطاعات معينة؛

- زيادة في الطاقة الإنتاجية للاقتصاد؛

- زيادة في متوسط دخل الفرد.

❖ **التنمية الاجتماعية:** ويقصد بها الارتقاء في الجانب الاجتماعي من خلال تبني سياسات وتدابير موجهة لتغيير بنیان وهيكّل الاقتصاد الوطني لتحقيق زيادة سريعة ودائمة في متوسط دخل الفرد الحقيقي في فترة من الزمن، بحيث يستفيد منها الغالبية العظمى من أفراد المجتمع.

وتعرف أيضاً على أنها: " وسائل لتغيير الواقع الاجتماعي مما هو عليه الآن، وذلك في اتجاه محدد هو خلق المجتمع الصناعي الحديث."

وعليه فإن الهدف الرئيسي للتنمية الاجتماعية هو تحسين نوعية الحياة وهذا لا يتأتى إلا بإشباع الاحتياجات الاجتماعية لأفراد المجتمع بمفهومها الشامل من خلال تقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة (التعليم، الصحة، الإسكان، الرعاية الاجتماعية... الخ)

❖ **التنمية السياسية:** وهي تشير إلى تبني الدولة لسياسات خارجية وتطبيق القانون العام وضرورة الالتزام بالمواثيق والمعاهدات الدولية والسياسات الداخلية، من خلال بناء منظمات داخلية تقود إلى تحقيق التوازن

¹ موسى اللوزي، **التنمية الإدارية: المفاهيم، الأسس، التطبيقات**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 27-

السياسي وانتهاج الديمقراطية في كافة الممارسات الإدارية، مع ضرورة العمل على تطبيق العمل المؤسسي واستقلالية وتحديد المهام والواجبات لغايات المساءلة والرقابة حيث أن التنمية السياسية تؤدي إلى إنكفاء روح الابتكار والانتماء والانجاز، الأمر الذي يساعد على تحقيق الاستقرار داخل الدولة.

وتعرف أيضا بأنها: "تتضمن بناء المؤسسات وتوسيع قاعدة المشاركة السياسية." وهي: "تطور حركي يتضمن أساسا تنمية قدرات النسق السياسي، الأمر الذي يتطلب المزيد من التخصص في الأبنية والتمايز في الوظائف والأدوار، وهي حركة تعبر عن اتجاه عام أو أسلوب عام نحو المساواة." وبناء على هذه التعاريف فإنه يمكن النظر إلى التنمية المحلية من خلال:

- تمثل حالة الوعي السياسي؛

- تمثل بناء المؤسسات؛

- حالة تحديد ومعرفة النظام السياسي.

❖ **التنمية الإدارية:** هي ذلك الجانب الذي يتضمن الأبعاد الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية إضافة إلى تركيزها على تنمية وتطوير الجوانب الإدارية والتنظيمية بهدف جعل التنظيمات الإدارية قادرة على القيام بواجباتها ومهامها الإدارية.

فالتنمية الإدارية متطلب يسعى الإنسان إلى تحقيقه بهدف تنمية الإدارة وتقديمها والعمل على تحقيق الإصلاحات في الهياكل والأبنية التنظيمية وذلك لجعل تلك الأجهزة قادرة على أداء وظائفها وفقا للخطط المرسومة والقيام بعمليات الإصلاح الإداري الشامل والذي يتضمن إصلاح التنظيم والأساليب وطرق العمل والاستخدام الأمل للموارد البشرية . ويمكن النظر للتنمية الإدارية على أنها العمل على تنمية وتطوير المهارات الإنسانية والسلوكية بشكل خاص.

II.2 التنمية السياحية وعلاقتها بالتنمية المحلية

تعتبر التنمية السياحية أحدث ما ظهر من أنواع التنمية وهي متغلغلة بكل عناصر التنمية المختلفة فكل المكونات التي تنطوي عليها تنطوي عليها التنمية الشاملة هي نفسها مكونات التنمية السياحية. فالتنمية السياحية عند الكثير من دول العالم الثالث من القضايا المعاصرة كونها تهدف إلى الاهتمام بزيادة الدخل الفردي الحقيقي وبالتالي تعتبر أحد الروافد الرئيسية للدخل الوطني وذلك بما تتضمنه من تنمية حضارية شاملة لكافة المقومات الطبيعية والإنسانية والمادية، ومن هنا تكون التنمية السياحية وسيلة للتنمية الاقتصادية.

II.2.1 مفهوم التنمية السياحية

قبل التطرق لمفهوم التنمية السياحية لابد من إلقاء نظرة على تعريف التنمية بصفة عامة.

تعتبر التنمية بأبسط صورها عن تغيير كمي ونوعي ايجابي في حياة الأفراد والمجتمعات ويترادف مع ذلك نمو وتحسن في المؤشرات والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للسكان بحيث ينعكس بشكل إيجابي على مستوياتهم المعيشية. وتصبح التنمية في مثل هذه الحالة عملية موجهة لإشباع حاجات الأفراد والجماعات الاقتصادية والاجتماعية. وبما أن التغيير الإيجابي المصاحب للتنمية يجب أن يكون كميا ونوعيا، فإن الأصل فيها أن تحقق توزيعا متوازنا لمكتسباتها بين جميع أفراد وفئات المجتمع، وقد اتخذ مفهوم التنمية أشكالا مختلفة وصاحبه ظهور مصطلحات و تعاريف متعددة.¹

تعرف التنمية بأنها: " مفهوم معنوي يعبر عن عملية ديناميكية تتكون من سلسلة من التغيرات الوظيفية والهيكلية في المجتمع تحدث نتيجة للتدخل الإرادي لتوجيه التفاعل بين الطاقات البشرية في المجتمع وعوامل البيئة، تهدف لزيادة قدرة المجتمع على البقاء والنمو، فالتنمية هنا وسيلة لزيادة قدرة المجتمع على النمو ومن خلال الإبقاء عليه.² "

II 1.1.2. تعريف التنمية السياحية

لقد كثر استعمال مصطلح التنمية السياحية لذا وجب تعريف لهذا المصطلح، حيث نجد عدة تعاريف من بينها :

" التنمية السياحية هي مختلف البرامج التي تهدف إلى تحقيق الزيادة المستقرة المتوازنة في الموارد السياحية وتعميق وترشيد الإنتاجية في القطاع السياحي.³ "

" إن التنمية السياحية تنطلق أساسا من تعظيم قدرتنا على اجتذاب أكبر قدرة ممكن من حركة السياحة العالمية.⁴ "

تعرف التنمية السياحية على أنها: " تحقيق الزيادة المستمرة والمتوازنة في الموارد السياحية بالاستغلال الأمثل للموارد الإنتاجية السياحية.⁵ "

II 2.1.2. أهداف التنمية السياحية

تهدف تنمية الصناعة السياحية إلى تحقيق زيادة مستمرة ومتوازنة في الموارد السياحية. وإن أول محور في عملية التنمية هو الإنسان الذي يعد أدواتها الرئيسية، لهذا فإن الدولة مطالبة بالسعي إلى توفير كل ما يحتاج إليه لتبقى القدرات البدنية والعقلية والنفسية لهذا الإنسان على أكمل وجه.

¹ عبد الله أبو عياش، التخطيط السياحي: مدخل إستراتيجي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 18.

² أحمد فوزي ملوخية، التنمية السياحية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007، ص 44.

³ أحمد الجلاذ، السياحة المتواصلة البيئية، الطبعة الأولى، عالم الكتاب، الإسكندرية، 2002، ص 43.

⁴ عادل عبد الجواد منسي، التسويق السياحي، دار الكتب المصرية، الإسكندرية، 2001، ص 54.

⁵ موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أساسيات التمويل والاستثمار في صناعة السياحة، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2010 ص

إن عملية تنمية وتطوير السياحة تكون بجرد المصادر التي يمكن استخدامها في الصناعة السياحية وتقييمها بشكل علمي بل إيجاد مناطق جديدة قد تجذب إليها السياح مثل القرى السياحية أو الأماكن المبنية خصوصاً للسياحة. والتقييم هنا ليس مجرد تخمين نظري، وإنما تقييم مقارن مع المنتجات السياحية للدول المنافسة واعتمادها على اتجاهات وخصائص الطلب السياحي العالمي والذي يعد الأساس في تحديد وإيجاد البنية التحتية الوطنية للسياحة عبر تشجيع الاستثمار السياحي وتسهيل عمل شركات الاستثمار من خلال تخفيض الضرائب والإجراءات الجمركية على الأجهزة والمعدات اللازمة لمشاريعها.¹

إن تنمية النشاط السياحي بحاجة إلى تعاون كافة العناصر والإمكانات والجهود العاملة في الحقل السياحي، لأن السياحة قطاع اقتصادي يضم مرافق عديدة ونشاطات اقتصادية مختلفة. لذلك فإن أي تخطيط للتنمية السياحية يجب أن يهدف إلى وضع برامج من أجل استخدام الأماكن والمناطق والمواد سياحياً، ثم تطويرها لتكون مراكز سياحية ممتازة تجذب السياح إليها سواء كانت مباشرة أو عبر الإعلان السياحي أو غيره من مزيج الاتصال التسويقي. والتنمية السياحية تحكمها عدة اعتبارات لا بد من مراعاتها وهي على النحو التالي:²

- تدريب المورد البشري اللازم الذي يحتاج إليه القطاع السياحي حتى تتمكن المنشآت السياحية من القيام بدورها بالشكل المطلوب؛
- المحافظة على حقيقة المواقع السياحية، لأن جذب السياح إلى هذه المناطق قد يعتمد على المناخ أو الطبيعة أو التاريخ أو أي عامل آخر تتميز به المنطقة السياحية؛
- الاستغلال الجيد للموارد السياحية المتاحة مع توفير المرونة لها لتتمكن من مواكبة احتياجات الطلب السياحي المحلي والعالمي؛
- ربط خطة التنمية السياحية مع خطط التنمية الاقتصادية الأخرى لمختلف القطاعات الاقتصادية لتحقيق نمو متوازن وليس مجرد الاهتمام بالسياحة فقط؛
- توفير شبكة من الفنادق المناسبة لكل شكل من أشكال الدخل ولكل نموذج من الرغبات، خاصة المناسبة منها لذوي الدخل المحدود، فحركة السياحة لم تعد مقتصرة على الأغنياء.

❖ تحدد أهداف التنمية السياحية عادة في المراحل الأولى من عملية التخطيط السياحي وعادة تنحصر في

مجموعة من الأهداف كالتالي:³

¹ محمد عمر مؤمن، التخطيط السياحي، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009، ص 115، 116.

² المرجع نفسه، ص 116

³ عثمان محمد غنيم، بنيتا نبيل سعد، التخطيط السياحي: في سبيل تخطيط مكاني شامل ومتكامل، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر

والتوزيع، عمان، 1999، ص 56.

- تحسين وضع ميزان المدفوعات؛
- توفير التنمية الإقليمية خصوصا إيجاد فرص عمل جديدة في المناطق الريفية؛
- توفير خدمات البنية التحتية؛
- زيادة مستويات الدخل؛
- زيادة إيرادات الدولة من الضرائب؛
- خلق فرص عمل جديدة؛
- توفير تسهيلات ترفيه واستجمام للسكان المحليين؛
- حماية وإشباع الرغبات الاجتماعية للأفراد والجماعات؛
- المحافظة على البيئة ومنع تدهورها ووضع إجراءات حماية دائمة لها؛
- نشر الثقافات وزيادة التواصل بين الشعوب؛
- تطوير العلاقات السياسية بين الحكومات في الدول السياحية.

خلاصة القول مما تقدم إلى أن التنمية السياحية يجب أن تهدف إلى تحقيق زيادة متوازنة ومستمرة في الموارد السياحية، إضافة إلى ترشيد وتعميق درجة الإنتاجية في قطاع السياحة وبالتالي فهي تتطلب تنسيق السياسات المختلفة داخل البلد نظرا لارتباط السياحة مع مختلف تلك الأنشطة الأخرى مثل النقل والجمارك والتجارة والخدمات بصفة عامة.¹

II.2.2 أنواع وأشكال التنمية السياحية

للتنمية السياحية أنواع وأشكال تتمثل في ما يلي:

II.2.2.1 أنواع التنمية السياحية

للتنمية السياحية عدة أنواع حسب طبيعة الأبعاد التي تشملها أو نطاقها الجغرافي:²

❖ **التنمية السياحية الشاملة:** هي التنمية في جميع الجوانب السياحية الاقتصادية، الاجتماعية الثقافية والبيئة، الحضارية والسكانية الموجودة في البلاد، وهذه التنمية يستلزمها الكثير من الأموال والجهود البشرية.

¹ محمد عمر مؤمن، مرجع سبق ذكره، ص 117.

² محمد إسلام تلي، دور السياحة في التنمية المحلية، مذكرة ماستير في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمات، جامعة ورقلة 2014، ص 14.

❖ **التنمية السياحية المستدامة:** يقصد بالتنمية السياحية المستدامة العمل على استخدام الموارد البيئية السياحية الطبيعية والثقافية والاجتماعية، وصيانتها والمحافظة على فطرية كل هذه الموارد لأنها ليست ملكا للجيل الحاضر وإنما هي ملك للأجيال المتعاقبة.

❖ **التنمية السياحية المحلية:** هي الارتقاء بخدمات البنية الأساسية التحتية من حيث شبكات الطرق والاتصالات والنقل، وتطوير مناطق الجذب السياحي والمساعدة في جذب العمالة من الريف إلى مناطق المقاصد السياحية.

❖ **التنمية السياحية الإقليمية:** إن التنمية السياحية الإقليمية تعنى بالتركيز على تطوير الطرق والمعايير الإقليمية والدولية وتأمين هذه الطرق ومدّها بكافة الخدمات مثل محطات البنزين والمطاعم وتوفير خدمات الاتصالات، وتبني سياسات سياحية وتشريعات من شأنها تفعيل السياحة البيئية بين دول المقاصد السياحية كما هو الحال في الدول العربية والاتحاد الأوروبي.

❖ **التنمية السياحية الدولية:** تطوير وتفعيل البرامج والاتفاقيات الدولية بين العديد من الدول المتجاورة بتقديم تسهيلات في النقل والتنقل وتسيير إجراءات الدخول والخروج للسياح والمشاركة في التنظيمات والهيئات والاتحادات السياحية الدولية للاستفادة من التسهيلات المعرفية والإدارية والتبادلات السياحية.

II.2.2. أشكال التنمية السياحية

تأخذ التنمية السياحية أشكالا متعددة منها:¹

❖ **تطوير المنتجعات السياحية:** وهذا النوع من التنمية يركز على سياحة الإجازات والعطل وتعرف المنتجعات على أنها الموقع التي توفر الاكتفاء الذاتي وتتوفر فيها أنشطة سياحية مختلفة وخدمات متعددة لأغراض الترفيه والاستراحة والاستجمام.

❖ **القرى السياحية:** يعتمد قيام القرى السياحية على وجود عنصر الماء (الشاطئ)، مناطق الموانئ أنشطة التزلج، الجبال، الحدائق العامة، مواقع طبيعية وتاريخية أثرية، مواقع علاجية، أنشطة رياضية وترفيهية وأخرى .

تختلف مساحات هذا النوع من المواقع وتتعدد فيها أنواع مرافق الإقامة ومنشآت النوم والمرافق التكميلية مثل الأسواق والمناطق التجارية، خدمات ترفيهية وثقافية ومرافق سكنية مختلفة الأحجام . يتم التخطيط لإنشاء القوى السياحية عادة في وقت واحد أي ضمن خطة سياحية واحدة ويأخذ التنفيذ مراحل متعددة وعلى فترات زمنية طويلة تحدد عناصر الطلب السياحي والطاقة الاستيعابية.

¹ محمد عمر مؤمن، مرجع سبق ذكره، ص 118، 119.

❖ **منتجات المدن:** يتطلب هذا النوع دمج برامج استعمالات الأراضي والتنمية الاجتماعية مع عدم إهمال البعد الاقتصادي الذي يوفر فرص الجذب الاستثماري للمشاريع (فنادق، استراحات، ... إلخ) في المنطقة وتحتاج 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 .

❖ **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 المأهولة مثل الجزر الصغيرة أو الجبال والوصول إليها يتم بواسطة القوارب المطارات الصغيرة أو الطرق البرية الضيقة .

❖ **السياحة الحضرية:** وهي نوع من السياحة الدارجة المعروفة وتوجد في الأماكن الحضرية الكبيرة حيث يكون للسياحة أهمية بالغة لكنها لا تكون النشاط الاقتصادي الوحيد في المنطقة وتشكل موافق الإقامة والسياحة جزءا لا يتجزأ من الإطار الحضري العام للمدينة وتخدم سكان المدينة أو المنطقة وكذلك السياح القادمين إليها. وقد أخذت كثيرا من الحكومات حاليا على عاتقها تطوير وتنمية السياحة في المناطق الحضرية التي تتوفر فيها المواد والمعطيات السياحية والتي يمكن تطويرها مثل المواقع التاريخية والأثرية وذلك من أجل إشباع رغبات السكان المحليين من ناحية وجلب الزوار والسياح إلى المدينة من جهة أخرى.

❖ **سياحة المغامرة:** وهذا النوع موجه للمجموعات السياحية التي تهدف إلى ممارسة ومعايشة خصائص معينة، 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، ولا يتطلب هذا النوع من السياحة تنمية كبيرة أو استثمارات ضخمة أو خدمات ومرافق عديدة لكنه يتطلب إدارة جيدة وتوفر عناصر لدلالة سياحية مؤهلة وخبيرة خدمات نقل، مرافق إقامة أولوية أو أساسية وكذلك خدمات ومرافق لاستقبال المجموعات السياحية عالية النوعية وبحالة مؤكدة السلامة.

❖ **سياحة الرياضة البحرية:** يعتمد هذا النوع من السياحة على وجود الماء (البحار أو البحيرات) تتفاوت المدة التي يقضيها السائح في ممارسة الرياضيات البحرية المختلفة مثل الغوص، التزلج على الماء، العوم سباق اليخوت أو القوارب ... الخ.

هذه بعض أشكال التنمية السياحية التي تختلف حسب الخطة التنموية التي تضعها السلطات العمومية

لكل دولة.

3.2.II محددات التنمية السياحية

تتمثل أهم محددات التنمية السياحية فيما يلي:¹

❖ **الاستثمارات السياحية:** حيث تعتبر الاستثمارات في القطاع السياحي هي الأخرى إحدى أهم محددات التنمية السياحية الخاصة بأي وجهة سياحية، فهذه الاستثمارات تتطلب موارد مالية ضخمة لإنشاء المرافق السياحية، ويكون مصدرها إما استثمارات يقوم بها القطاع العام أو استثمارات خاصة يقوم بها الخواص محليين وأجانب.

❖ **تقديم الحوافز السياحية:** حيث يعتبر تقديم الحوافز للمتعاملين السياحيين من بين أهم العوامل التي تشجع وتدعم الاستثمارات السياحية، وتساعد على تهيئة المناخ الملائم للعمل السياحي وبواسطتها يمكن تحفيز القطاع الخاص خاصة علة الاستثمار في المشاريع السياحية من خلال:

• **الإعانات:** تنقسم إلى إعانات نقدية وإعانات عينية

- الإعانات النقدية: هي عبارة عن مبالغ نقدية تقدمها الحكومة للمستثمرين للمساعدة على إقامة وإنجاز المشاريع السياحية في المناطق والمواقع السياحية المراد تنميتها، وتكون هذه الإعانات في شكل نسبة من تكاليف المشروع السياحي.

- الإعانات العينية: وتتمثل هذه الإعانات في توفير الأراضي التي تقام عليها المشاريع السياحية وتتخذ عدة أشكال، فقد تكون في شكل تقديم الأرض دون مقابل، أو تقديمها بأسعار، مخفضة وقد تكون في شكل حق الانتفاع لمدة معينة وبشروط مقبولة.

• **القروض طويلة الأجل:** على اعتبار أن إنشاء المشاريع السياحية يتطلب مبالغ ضخمة وعليه تلجأ العديد من الدول إلى تقديم قروض طويلة الأجل وبمعدلات فائدة مخفضة، من خلال وكالات متخصصة أو البنوك التجارية.

• **الإعفاءات الضريبية والجمركية:** من أجل التنمية السياحية قررت بعض الدول تقديم إعفاءات ضريبية كاملة (ضرائب على الدخل والضرائب العقارية) وأحيانا تقرر إعفاءات جزئية في السنوات المالية، ومن جهة أخرى تقرر بعض الدول إعفاءات جمركية على الواردات من السلع والتجهيزات والمعدات الموجهة للمشاريع السياحية وتجهيز المنشآت السياحية والفندقية .

❖ **كفاءة الإدارة السياحية والتنظيم الفعال:** يشترط في التنمية السياحية توفر جهاز إداري يتميز بالمرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، فالسياحة باعتبارها قطاعا مركبا من عدة صناعات ونشاطات تحتاج إلى معالجة

¹ خالد كوش، **أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية حالة الجزائر**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص 182، 183.

خاصة تختلف عن معالجات القطاعات الإنتاجية الأخرى، ويقع على عاتق المسؤولين عن الإدارة السياحية مهمة التنسيق المستمر بين المشاركين في الإدارة السياحية والوحدات السياحية وكذلك مع القطاعات الأخرى التي يكون عملها مرتبطا بالعمل السياحي، كما أن اتساع السوق السياحي عامة والطلب السياحي خاصة يتطلب تنظيما سياحيا جيدا وفعالا يعمل على تطوير السياحة، ويختلف هيكل التنظيم حسب الأهمية التي توليها الدولة للسياحة، والظروف السياسية والاقتصادية.

❖ **التسويق السياحي الفعال:** يعتبر التسويق السياحي من العوامل المهمة في بيع المنتج السياحي فمن خلال الدعاية والإعلان يجعل المستهلك على اتصال دائم بالمنتج السياحي.

❖ **التعاون السياحي الجهوي والدولي:** إن التعاون الدولي على المستويين الإقليمي والدولي، يساعد على تطوير السياحة ويبرز قيام هذا التعاون عدة عوامل أهمها:

اتساع وتعدد أنشطة المنظمات الدولية والإقليمية المهتمة بالسياحة، وتعتبر المشاركة في المؤتمرات الدولية والإقليمية التي تعقدها هذه المنظمات إحدى صور هذا التعاون، وعادة ما تكون الدول النامية في حاجة إلى المساعدات المالية والفنية التي تقدمها هذه المنظمات.

- إمكانية تحقيق التكامل السياحي بين الدول التي تكون معا منطقة سياحية واحدة (كدول المغرب العربي مثلا)، ويتم ذلك من خلال الترتيبات السياحية التي تتضمن حصول كل بلد على مزايا سياحية بحيث يحل التكامل محل المنافسة.

- تسهيل الرحلات السياحية الطويلة التي تتم عبر عدة دول، وذلك تلبية للاتجاه السياحي المتزايد في زيارة أكثر من دولة في الرحلة الواحدة.

❖ **التسهيلات السياحية:** إن التسهيلات المتعلقة بتوفير المرافق السياحية الكافية من الإقامة والإطعام والتي تكون مرفقة بالخدمات الضرورية من أمن وشبكات الطرقات والنقل السياحي وخاصة توفير بنية تحتية متطورة خاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال تعتبر من ركائز التنمية السياحية بالنسبة لأي وجهة سياحية .

❖ **الموقع الجغرافي :** يعتبر الموقع الجغرافي للوجهة السياحية من العناصر الأساسية المحددة للتنمية السياحية وأحد العناصر المهمة في زيادة التدفق السياحي، ويعتبر الموقع المناسب (القريب من الأسواق الرئيسية المصدر للسياحة) عاملا أساسيا في صناعة السياحة الناجحة. فإذا علمنا أن نفقات النقل من وإلى المنطقة السياحية تمثل أهمية في نفقات الرحلة، فإن الموقع بالنسبة للسائح يعتبر محددًا هامًا لنفقة الرحلة. ومن هنا فإن الموقع الجغرافي يلعب دورا كبيرا في حركة السياحة الدولية لاعتبارات التوفير في الوقت

وانخفاض التكلفة فضلا عن تنوع وسائل المواصلات مع توفير قدر من الاطمئنان بوجود عوامل مشتركة مثل مستوى النظافة و الخدمات مثلا.¹

4.2.II علاقة التنمية السياحية بالتنمية المحلية

تشكل التنمية السياحية جانبا مهما في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة عن طريق عمل نوع من التجانس والتوافق والتنسيق بين مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية، لإحراز التقدم في نوعية الحياة ومستوياتها وتحقيق الرخاء للمواطنين. ولا يتصور أن يتحقق ذلك كهدف نهائي، إلا بتحقيق الأهداف المرحلية في القطاعات الإنتاجية والخدمية على اختلافها ومن بينها القطاع السياحي. فالعمل على تحقيق التنمية السياحية بالمعنى المتكامل هو هدف في حد ذاته، وفي الوقت ذاته هو مرحلة من مراحل تحقيق هدف أكبر هو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.² فالسياحة إذن هي وسيلة لتحقيق الرفاه الفردي والجماعي لأنها تعزز التفاهم والاحترام المتبادل بين الشعوب والمجتمعات.

وتقوم رؤية منظمة السياحة العالمية (WTO) للتنمية السياحية على المجالات الرئيسية التالية: تشجيع الحكومات على جعل قطاع السياحة والسفر كأولوية اقتصادية إستراتيجية من أجل التنمية والتشغيل التوجه نحو أسواق مفتوحة وتنافسية من خلال تطبيق الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات (GATS)، وتحرير النقل الجوي والاتصالات اللاسلكية في الأسواق الدولية، وإزالة الحواجز التي تحول دون نمو السياحة و يتطلب ذلك توسيع وتحسين البنى التحتية مثل توسيع وتحديث المطارات والطرق والتجهيزات السياحية. فقطاع السياحة يمثل عامل تنمية اقتصادية من خلال خلق مناصب شغل مباشرة وغير مباشرة في الفنادق ووكالات السفر ومؤسسات النقل والمطاعم... وقطاعات أخرى ذات صلة مثل التأمين والصحة البناء والتعليم وتكوين الموارد البشرية. علاوة عن خلق مناصب الشغل، تساهم السياحة في تحقيق عدالة في توزيع الثروة بين المناطق المختلفة، وتقلل من مدة التمويل للبنى التحتية كما تساعد في حماية المعالم التاريخية التي تمثل موارد سياحية، والسياحة مهمة جدا خصوصا في المناطق الريفية حيث هي الخيار الوحيد للتنمية بسبب تراجع النشاطات الاقتصادية الأخرى التقليدية.³

ونظرا لأهمية المستوى المحلي في التنمية من جهة والآثار السلبية للعولمة على تنمية المناطق السياحية من جهة أخرى، تزداد الحاجة إلى إيجاد وسائل لزيادة القدرة التنافسية للمناطق السياحية لضمان مستويات أعلى من التنمية ومن ثمة ظروف معيشية أفضل للسكان المحليين⁴. وعلى اعتبار أن التنمية السياحية جزء لا يتجزأ من التنمية المحلية نستنتج أن هناك علاقة طردية بين التنمية السياحية والتنمية

¹ محيي محمد مسعد، الاتجاهات الحديثة في السياحة، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2009/2008، ص 44.

² صلاح زين الدين، "دراسة لفرص وتحديات التنمية المستدامة في مصر، المؤتمر العلمي الدولي الثالث للقانون والسياحة، جامعة طنطا الإسكندرية، 27/26 أبريل 2016، ص 13.

³ Thèse de : le cas du Liban ,Développement Local, Construction Territoriale et Tourisme Wafaa Nacer Nacer

doctorat en sciences économiques, Université de Grenoble, 2011, pp. 22-27.

⁴ Ibid, pp. 20.

المحلية، حيث أن تطوير المقاصد السياحية والخدمات المكملة لها محليا هو جزء من الإستراتيجية العامة التي تتخذها السلطات المحلية بهدف تحقيق التنمية في المنطقة. وينتج عن ذلك الاستفادة من المزايا التي يمنحها القطاع السياحي في صورة مداخل سياحية مفروضة عليها منها الرسم على الإقامة، الضريبة على الأرباح والرسم على النشاط المهني، الرسم على القيمة المضافة التي تعد كآليات تمويل لميزانية الجماعات المحلية لاستثمارها وإعادة إنفاقها على التنمية المحلية من خلال استحداث مناصب الشغل المباشرة وغير المباشرة على المدى المتوسط والبعيد، والمساهمة في توسيع وتعمير المنطقة عن طريق خلق مناطق جذب سياحية وسكانية جديدة في المناطق الريفية، وتقوم التنمية السياحية عبر توفير المرافق الأساسية العامة للخدمات السياحية من فنادق ووكالات سياحية وحدائق وحمامات معدنية ومكاتب الدلالة السياحية.¹

والسياحة ليس بالضرورة دائما لها تأثير إيجابي على مستويات معيشة السكان في المناطق السياحية ويرجع ذلك أساسا إلى التسرب لأنه عموما نسبة ضعيفة جدا من الإقامة والعطل السياحية تبقى في المنطقة المضيفة.

على كل حال تعتبر أن السياحة قادرة على توليد مجموعة من المزايا والفوائد الاقتصادية للمجتمع المحلي في المناطق السياحية أو المناطق المجاورة. فالسياحة تساهم في تحقيق رفاهية الإنسان من خلال خلق مناصب الشغل وفرص الأعمال بفضل العلاقة والتكامل بينها وبين القطاعات الأخرى لا سيما الفلاحة، والصناعة الحرفية وأيضا من خلال تحديث البنى التحتية وإنشاء علاقات مع الأسواق الخارجية. إذن السياحة هي واحدة من القوى الخارجية التي تؤثر في توجهات و خيارات التنمية المحلية.²

3.II دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية

أصبحت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أهم المداخل المندرجة ضمن إستراتيجية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تعتبر تنمية هذه المؤسسات أحد أهم وسائل مواجهة مشكلة البطالة التي تعاني منها العديد من الدول، نظرا لكونها تعتمد بالأساس على كثافة اليد العاملة وقلّة رأس المال المستثمر، كما يمكن أن تلعب هذه المؤسسات دورا كبيرا في تنمية الصادرات والتقليل من فاتورة الاستيراد.

1.3.II الدور الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يمكن توضيح الدور الذي تؤديه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية المحلية من الجانب الاقتصادي من خلال النقاط التالية:³

¹ محمد إسلام، مرجع سبق ذكره، ص 15.

² Wafaa Nacer Nacer, Op.Cit, p. 30.

³ ساسية عناني، "دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية المحلية"، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة قلمة، العدد السادس عشر، ديسمبر 2014، ص 96.

❖ **جذب المدخرات المحلية:** تقوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باستقطاب الأموال والمدخرات الصغيرة المحلية وتحويلها إلى استثمارات في مختلف القطاعات، كون تكاليف إنشاء هذه المؤسسات لا تحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة من جهة وانخفاض درجة المخاطرة في الاستثمارات الصغيرة من جهة أخرى.

❖ **استغلال المواد المحلية:** تساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في استغلال المواد المحلية العاطلة لأن طلب هذه المؤسسات على رأس محدود، ومن ثم فإن المدخرات القليلة قد تكون كافية لإنشاء مشروع، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاج وسد حاجيات المناطق المحلية، ثم إن هذه المؤسسات باستغلالها الموارد الموجودة في المناطق المحلية ستؤدي إلى ترشيد قوى العرض والطلب في أسواق السلع والخدمات من خلال تنويع تشكيلية المنتجات وانخفاض الأسعار.

❖ **المساهمة في التمويل المحلي:** تشكل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مصدرا مدرا لإيرادات معتبرة لخزينة الجماعات المحلية تستخدم في تنمية محيطها من هياكل قاعدية وخدمات تزيد من جذب الاستثمارات.

❖ **توطين السكان والتقليل من حركة الهجرة:** إن ظروف المعيشية الصعبة خاصة في الدول النامية جعلت سكان الريف يهاجرون إلى المدن للتقرب من المرافق العامة الضرورية للحياة وفرص العمل، وقد أسفر النزوح الريفي عن العديد من المظاهر السلبية منها الضغط على خدمات المرافق العامة، الأمر الذي جعل العديد من الدول تتبنى سياسات ترمي إلى تثبيت السكان بتدعيم النشاطات الاقتصادية لاسيما قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

❖ **توفير مناصب الشغل والتقليل من معدلات الفقر:** تساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في استيعاب نسبة كبيرة من العمالة المحلية والتخفيف من حدة البطالة ويرجع ذلك إلى استخدامها لتقنيات مكثفة لعنصر العمل محل رأس المال عالي التكلفة، إضافة إلى الدعم تطلبها لعمالة مؤهلة ومدربة¹.

ويعتبر النشاط السياحي مصدرا مهما للتشغيل خاصة في الدول المتقدمة، ويشمل ذلك العمالة ذات المهارات العالية أو الأقل مهارة. ويعود هذا التنوع لتعدد القطاعات ذات العلاقة بصناعة السياحة، حيث تتمثل فرص العمل في قطاع السياحة في الفنادق والنقل والمطاعم ومحلات بيع التحف والوكالات السياحية وتسهيلات الترفيه، فبناء الفنادق والنقل ومد شبكات الطرق والإمداد بالمياه وخدمات النقل هي مشاريع تقدم فرص عمل في هذه الجوانب ، وعليه يمكن تقسيم العمالة في مجال السياحة إلى ثلاثة أقسام:

- العمالة المباشرة وهي الناتجة عن الإنفاق السياحي المباشر في المنشآت السياحية مثل الفنادق؛
- العمالة غير المباشرة وهي ناتجة عن الإنفاق غير المباشر للسائح مثل قطاع الإمداد(الأكل)؛

¹ ساسية عناني، المرجع سبق ذكره، ص 95-96.

- العمالة الفرعية وهي العمالة المضافة التي تنتج عن إنفاق السكان المحليين لما اكتسبوه من دخل في مجال السياحة.

وتؤكد بعض الدراسات أن الاستثمار في الفنادق يؤدي إلى توفير عمالة بمعدل أكبر من الاستثمار في أي قطاع آخر في الاقتصاد، حيث أن بناء غرفة فندقية جديدة يولد ثلاثة فرص عمل مباشرة وغير مباشرة، لذلك فإن الاستثمار في المناطق السياحية سوف يضاعف من فرص العمالة المباشرة وغير المباشرة من خلال ترابطها الأمامي والخلف وتكاملها مع القطاعات الأخرى مثل الصناعات الغذائية.¹

II.3.2 الدور الاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تلعب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دورا مهما في ترقية وتطوير الجانب الاجتماعي من خلال ما يلي:²

❖ **الإسهام في التنمية الاجتماعية وعدالة توزيع الدخل:** غالبا ما ترتبط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالعائلات والأفراد خصوصا الصغيرة منها، فهي تساهم في توفير فرص عمل لهم بغض النظر عن كفاءاتهم، كما أنها تلعب دورا في تعبئة مدخرات الأفراد والعائلات واستثمارها على نحو أفضل. بالإضافة إلى ذلك فإن المؤسسات تنتشر بكثرة في جميع البلدان المتقدمة منها والنامية سواء في المدن الكبرى أو الأرياف على نحو يكفل تحقيق توازن اجتماعي واقتصادي وبالتالي توزيع الدخل بشكل أكثر عدالة.

❖ **تقوية العلاقات والأواصر الاجتماعية:** إن الاتصال المستمر بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وعملائها يتم في جو من الإخاء والود والتآلف والعمل على استمرارية مصالح الطرفين وتحقيق المنافع المشتركة فعادة ما يكون عملاء المؤسسة هم أنفسهم الأصدقاء والأهل مما يسهل التعامل ويزيد الترابط الاجتماعي بينهم، وبالتالي يؤدي هذا النوع من المؤسسات خدمة جليلة للمجتمع من حيث ما تقدمه من سلع وخدمات متناسبة مع قدراته وإمكاناته وزيادة قدراته الاستهلاكية وتحسين مستوى معيشتهم وتحسين مستوى الرفاهية وتعزيز العلاقات الاجتماعية.

❖ **أداة لمحاربة الفقر:** لقد أدركت الدول والمنظمات الدولية مدى فعالية المؤسسات الصغيرة بالدرجة الأولى في محاربة الفقر، وذلك عن طريق ما يسمى بالتمويل المصغر (micro-credit) فالكثير من الدول تعاني الفقر خاصة منها ذات الدخل الضعيف مثل دول جنوب الصحراء في إفريقيا، دول أمريكا اللاتينية وبعض الدول العربية، ولمعالجة هذه الظاهرة لجأت هذه الدول إلى سياسة القرض المصغر لتمكين الفقراء من خلق

¹ سمير سالم، إستراتيجية ترقية القطاع السياحي كأداة لتحقيق التنمية المحلية المستدامة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال والتنمية المستدامة جامعة سطيف، 2012/2011، ص 17.

² أمين كعواش، تقييم آليات تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل برنامج الدعم الاقتصادي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة جيجل، 2014/2013، ص 27، 28.

نشاط خاص بهم يسمح لهم بالحصول على مداخيل يعيشون منها. حيث أشار البنك الدولي إلى أن عدد الذين يعيشون تحت عتبة الفقر يصل اليوم إلى مليار شخص، وأن استخدام المؤسسة المصغرة كأداة لمحاربة الفقر أثبتت نجاعته في الكثير من التجارب التي قامت بها عديد الدول.

"ويمكن للسياحة كقطاع سريع النمو خلق وظائف وأماكن عمل جديدة، وللتنمية السياحية المستدامة تأثير كبير على مستويات المجتمع المحلي، عن طريق تبني هدف مكافحة الفقر المطلق بتشجيع إقامة وتطوير المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتدعيم الفئات الأكثر رعاية مثل النساء والشباب وكبار السن.¹"

❖ **تكوين نسق متكامل في أداء الأعمال:** كما يظهر الدور الاجتماعي لهذا القطاع، كونه يخلق لدى الأفراد قيما تظهر في الانتماء داخل إطار الأسرة الواحدة، الأمر الذي يترتب عليه تكوين فئة من العمالة المنتجة والتي تعمل في النسق الواحد، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة الحرفية منها أو التقليدية يمكن أن تحقق النسق المتكامل على مستوى الأقاليم المختلفة، وذلك بانتشار هذه الصناعات والمؤسسات في أرجاء الدولة وعلى مستوى المجتمع كله، وهو يؤثر على تنمية الصناعات الصغيرة والمتوسطة.

❖ **تطوير الصناعات التقليدية:** وتظهر أهمية هذه الصناعات اجتماعيا من خلال تطور الصناعات الصغيرة والمتوسطة التقليدية البدائية، وتحولها إلى صناعات حديثة ويظهر ذلك من خلال تنمية القدرات الذاتية للأفراد (حرفيين وصناع تقليديين) على تسويق المنتجات داخليا وخارجيا والتشجيع على القيام بخدمات وأنشطة صناعية جديدة، تتماشى مع احتياجات الاقتصاد الحديث بالإضافة إلى تحقيق مجتمعات متطورة من خلال تحول الصناعات الصغيرة والمتوسطة التقليدية والممثلة في الصناعات المنزلية والريفية واليدوية والصناعات البيئية إلى صناعات حديثة تستخدم أساليب التكنولوجيا الحديثة وذلك نتيجة تفضيلهم للعمل في صناعات حديثة عن ممارستهم لأنشطة غير منتجة.

❖ **رفع مشاركة الإناث في النشاط الاقتصادي:** إن تدعيم دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات الريفية خاصة والتي يتم ممارستها في القرى والأقاليم المختلفة يساعد على رفع نسبة مشاركة الإناث في الأنشطة المختلفة التي تتطلب عمالة نسائية مثل الملابس المطرزة والنسيج²، حيث تعمل السياحة المستدامة على تمكين المرأة بطرق مختلفة منها خلق وظائف لها وإتاحة فرص لتوليد الدخل في المشروعات الصغيرة

¹ صلاح زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص 20.

² حكيم شبوطي، "الدور الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة المدينة، العدد الثالث، جوان 2008، ص 219.

والمتوسطة، فيمكن أن تصبح السياحة المستدامة وسيلة فعالة لتشغيل النساء ومساعدتهن للقيام بدور فعال في المجتمع المحلي.¹

خلاصة الفصل

تلعب التنمية السياحية دوراً أساسياً في التنمية الاقتصادية حيث يؤثر رواج صناعة السياحة بشكل مباشر على اقتصاد رواج الصناعات والأنشطة المرتبطة بصناعة السياحة، كما يتطلب تحقيق التنمية المحلية بدل جهود كبيرة على المستوى المحلي بمشاركة جميع الأطراف المحلية الفاعلة داخل المجتمع وذلك وفق خطط مدروسة تشمل كافة القطاعات، ويحتل القطاع السياحي في عصرنا الحالي مكانة هامة حيث يعد أهم مصادر الدخل في اقتصاديات العديد من الدول خاصة السياحية منها.

وقد قمنا في هذا الفصل بتسليط الضوء على التنمية المحلية والتنمية السياحية حيث وجدنا أن التنمية المحلية هي عبارة عن أسلوب يتم من خلاله الدمج بين الجهود الشعبية والحكومية بغية تحقيق الأهداف المرجوة.

أما التنمية السياحية فهي الإمداد بالتسهيلات والخدمات أو الارتقاء بها لمقابلة كافة احتياجات السائحين.

كما تطرقنا إلى الدور الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية، حيث تعتبر من أهم المداخل المندرجة ضمن إستراتيجية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

¹ صلاح زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص 23.

**الفصل الثالث: واقع مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
في التنمية السياحية المحلية**

III 1. الإجراءات المنهجية للدراسات الميدانية

III 2. تقديم الحالات الدراسية

III 3. عرض وتحليل النتائج

تمهيد

بعد تعرفنا على الإطار النظري لهذه الدراسة يكون من المناسب إجراء دراسة ميدانية لمعالجة الأفكار النظرية في الواقع العملي، حيث من المهم الإطلاع على الأسس النظرية للموضوع، لكن من الأهم تطبيق الأفكار النظرية في الميدان العملي والاستفادة منها.

في هذا الفصل نحاول التعرف على واقع مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية بولاية جيجل من خلال دراسة حالة 5 مؤسسات فندقية عاملة في الولاية، مع الاستعانة ببيانات تم تحصيلها من مديرية السياحة ومركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالولاية.

ولهذا الغرض قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاثة أقسام نعرض في القسم الأول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، ثم ننتقل في القسم الثاني إلى تقسيم الحالات الدراسية المتمثلة في ولاية جيجل كمنطقة سياحية ومديرية السياحة باعتبارها المشرفة على قطاع السياحة، وكذا مركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالولاية، إضافة إلى تقديم المؤسسات الفندقية باعتبارها مؤسسات صغيرة عاملة في القطاع.

ويخصص القسم الثالث لعرض نتائج المقابلة والاستبيان التي صممت خصيصا للتعرف على مدى مساهمة هذه المؤسسات في التنمية السياحية المحلية من خلال آثارها الاقتصادية والاجتماعية بالنسبة لأصحاب العمل والعاملين والقطاع السياحي.

1.III الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

سيتم في هذا الفصل عرض الجانب التنظيمي للدراسة الميدانية، إذ ارتبطت تقدم البحث العلمي وتحصيل المعرفة العلمية بضرورة وجود منهج للبحث والتحصيل فإن غاب المنهج خضع البحث للعشوائية وأصبحت المعرفة غير علمية. فالمنهج يعني مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة، والطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة. وتختلف المناهج باختلاف المواضيع، فطبيعة موضوع الدراسة هي التي تحدد أنسب المناهج العلمية لها وكيفية توظيفها لتحقيق الغاية من الدراسة وكذا اختيار الأدوات المنهجية الأنسب لذلك.

1.1.III المنهج المتبع في الدراسة

لمعرفة واقع مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية وعلى ضوء التساؤلات التي نسعى للإجابة عنها استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الموضوع كما يوجد في الواقع.

يسمح هذا المنهج بوصف الظاهرة وصفا دقيقا ويعتبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، كما يتسم بأن يقرب الباحث من الواقع.

وتم اختيار أسلوب دراسة الحالة لأنه يتماشى وموضوع الدراسة وأهدافها، فهو يساعد على الحصول على البيانات اللازمة وتحليلها للحصول على معلومات مفيدة تسمح بدراسة الموضوع كما يوجد في الواقع بصورة دقيقة والوصول إلى نتائج عملية صادقة ومفيدة، وتقديم اقتراحات من خلال ذلك.

2.1.III مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع السياحة بولاية جيجل، وقد تم دراسة حالة خمس (05) فنادق وافقت على إجراء الدراسة الميدانية فيها. وتجدر الإشارة إلى أن الوكالات السياحية قد رفضت التعاون معنا، لذا انحصرت الدراسة في الفنادق. ولتدعيم البيانات المحصل عليها من المؤسسات الفندقية المدروسة تم اللجوء إلى مديرية السياحة بالولاية وكذا مركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بحكم إشراف الأولى على القطاع وعملية التنمية السياحية وإشراف المركز على مرافقة إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بما فيها المؤسسات السياحية.

3.1.III أدوات الدراسة

بهدف معرفة واقع مساهمة المؤسسات الفندقية محل الدراسة في التنمية السياحية المحلية تم استعمال أداتين من أدوات جمع البيانات: المقابلة والاستبيان، إضافة إلى استخدام بعض الأدوات الإحصائية لمعالجة هذه البيانات تتمثل في التكرارات والنسب المئوية.

1.3.1.III المقابلة: تعرف بأنها: "تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو الباحث القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر وهو المبحوث والتي تدور حول

آرائه ومعتقداته، فهناك بيانات ومعلومات لا يمكن الحصول عليها، إلا بمقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه، ففي مناسبات متعددة يدرك الباحث ضرورة رؤية وسماع صوت وكلمات الأشخاص موضوع البحث".

تمكن المقابلة الشخصية الباحث من ملاحظة سلوك الأفراد والمجموعات والتعرف على آرائهم ومعتقداتهم، وفيما إذا كانت تتغير بتغير الأشخاص وظروفهم، وقد تساعد كذلك على تثبيت صحة معلومات حصل عليها الباحث من مصادر مستقلة أو بواسطة وسائل وأدوات بديلة أو للكشف عن تناقضات ظهرت في تلك المصادر¹.

وقد تم صياغة أسئلة مفتوحة تسمح للمبحوث بالإجابة بكل حرية [أنظر الملحق رقم 01 و 02].

وكانت المقابلات مع السادة والسيدات الآتية أسماؤهم:

* مديرة السياحة لولاية جيجل: "خلوف نجاة"، مصلحة النشاطات السياحية.

* مركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية جيجل: "بودرع كمال"، رئيس مصلحة دعم

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

III.1.3.1 الاستبيان الموجه لأصحاب العمل والعاملين في المؤسسات الفندقية المرتبطة

ويعرف على أنه: مجموعة من الأسئلة المتنوعة والمرتبطة بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه ويرسل الاستبيان بالبريد أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم إعادتها للباحث.

ويكون عدد الأسئلة التي يحتوي عليها الاستبيان كافيا ووافيا لتحقيق هدف البحث بصرف النظر عن عددها².

ومن أجل صياغة الاستبيان المستخدم في هذا البحث في شكله النهائي تم إتباع المراحل التالية:

● **مرحلة إعداد الاستبيان:** تمت صياغة أسئلة الاستبيان بالاعتماد على الإشكالية المطروحة ومراعاة

فرضيات الدراسات. **الاستبيان الموجه لأصحاب العمل**

المحور الأول: يضم أسئلة حول دور البيانات الشخصية تتمثل في: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي عدد سنوات العمل في المؤسسة، ملكية النشاط، عدد العاملين.

المحور الثاني: يضم أسئلة حول دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية، من وجهة أصحاب العمل وينقسم إلى:

- بيانات عن المشروع: يتكون من 09 أسئلة.

- الآثار الاقتصادية للمشروع: تتكون من 05 أسئلة.

- الآثار الاجتماعية للمشروع: تتكون من 05 أسئلة.

¹ [<http://www.al3oloom.com/?P=20685>], 14-04-2017, 10 :30.

² [<http://www.al3oloom.com/?P=1349>], 12-04-2017, 11:00.

*** الاستبيان الموجه للعاملين**

المحور الأول: يضم البيانات الشخصية تتمثل في: الجنس العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي الصنف المهني، عدد سنوات العمل في المؤسسة، طبيعة عقد العمل، الدخل الشهري.

المحور الثاني: يضم أسئلة حول دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية، من وجهة العاملين وينقسم إلى:

- بيانات عن المشروع: يتكون من سؤالين.

- الآثار الاقتصادية للمشروع: تتكون من 05 أسئلة.

- الآثار الاجتماعية للمشروع: تتكون من 04 أسئلة.

• **مرحلة تحكيم الاستبيان:** تم تصميم الاستبيان في صيغته الأولية ومناقشته مع الأستاذة المشرفة ثم تعديله وعرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين من أساتذة الكلية وتتمثل قائمة المحكمين في:

- الأستاذة جبلي حسيبة - الأستاذ صالح محمد.

- الأستاذة غياط فوزية. - الأستاذ كعواش جمال الدين.

وبعد أخذ معظم الملاحظات بعين الاعتبار، تم ضبط شكل الاستبيان في شكله النهائي [أنظر الملحق رقم 01 و 02].

4.1.III مجالات الدراسة

❖ **المجال الزمني:** ونقصد به الفترة الزمنية التي تم خلالها إجراء هذه الدراسة في الجانب التطبيقي حيث قمنا أولاً بإعداد أسئلة الاستبيان والمقابلة ثم عرضها على الأساتذة المحكمين في منتصف شهر مارس لإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم، وقد تم استرجاعها مباشرة وتعديلها لتأخذ الشكل النهائي.

أما فيما يخص الزيارات إلى المؤسسات محل الدراسة فكانت كالتالي:

* بالنسبة لمديرية السياحة لولاية جيجل: تم زيارتها منذ 06 مارس إلى 13 مارس 2017.

* بالنسبة لمركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: تمت زيارته من 27 فيفري إلى 14 مارس 2017.

* بالنسبة لفندق الجزيرة: تمت زيارته أربع مرات من 22 فيفري إلى 04 أبريل 2017.

* بالنسبة لفندق الإقامة: تمت زيارته من 22 فيفري إلى 16 مارس 2017.

* بالنسبة لفندق لويزة: تمت زيارته ثلاث مرات من 22 فيفري إلى 22 مارس 2017.

* بالنسبة لفندق جليل: تمت زيارته من 22 مارس إلى 17 مارس 2017.

* بالنسبة لفندق السلام: تمت زيارته ثلاث مرات من 27 فيفري إلى 04 أبريل 2017.

❖ **المجال المكاني:** لقد قمنا باختيار خمس (05) مؤسسات فندقية بالإضافة إلى مديرية السياحة ومركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المتواجدة في ولاية جيجل.

2.III تقديم الحالات الدراسية

سنحاول من خلال هذا تقديم نبذة مختصرة عن ولاية جيجل باعتبارها منطقة سياحية، إضافة إلى تقديم مديرية السياحة ومركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والفنادق الخمس محل الدراسة.

1.2.III تقديم عام لولاية جيجل

تعرف ولاية جيجل بطابعها السياحي وتتوفر على العديد من الإمكانيات والمؤهلات الطبيعية والمقومات البنية التحتية، هذه العوامل جعلت منها منطقة دائعة الصيت في المجال السياحي على الرغم من أنها لم تأخذ نصيبها اللازم من الاستثمارات السياحية بشكل يعزز من موقعها السياحي ويجعلها وجهة سياحة على المستوى الإقليمي والمتوسطي، ونتناول فيما يلي عرضا عاما لولاية جيجل من زاوية سياحية حيث سيتم استعراض بطاقة فنية عن ولاية جيجل ومختلف مؤهلاتها الطبيعية والثقافية والمادية.

1.1.2.III التعريف بولاية جيجل

تقع ولاية جيجل على الساحل الشمالي الشرقي للجزائر بمساحة إجمالية قدرها 2398.63 كلم مربع بواجهة بحرية طولها 120 كلم لتشكل بذلك أطول شريط ساحلي في الجزائر، يحد الولاية من الشمال البحر الأبيض المتوسط، شرقا ولاية سكيكدة، غربا ولاية بجاية وجنوبا يحدها كل من ولايتي ميلة وسطيف، وتبعد بـ 359 كلم عن العاصمة و 96 كلم عن بجاية و 146 كلم عن قسنطينة وسمح لها هذا الموقع بأن تكون على بعد 30 دقيقة طيران من العاصمة الجزائر وساعة طيران عن كل من نابولي (جنوب) ايطاليا وبرشلونة ومرسيليا.

إن هذا الموقع الاستراتيجي والمميز لولاية جيجل المطل على البحر الأبيض المتوسط والقريب من مدن الساحل الجنوبي لأوروبا التي تعتبر من أكثر الدول التي تصديرا للسياح الباحثين عن وجهات سياحية جديدة، يفتح للولاية آفاقا واعدة أمام الحركة السياحية الوافدة من أوروبا وما يرافق ذلك من آثار ايجابية من شأنها تحرك عجلة التنمية المحلية، خاصة أن إمكانية الربط المباشر بالصفة الجنوبية للمتوسط متوفرة عن طريق المطار أو الموانئ البحرية لاسيما ميناء كتامة وميناء جن جن التجاري، والذي يمكن أن يساهم في جلب السياح الأوروبيين في حالة استغلاله لنقل الركاب من أوروبا مباشرة إلى ولاية جيجل.

III.2.1.2 المقومات السياحية لولاية جيجل

تشمل ولاية جيجل على مقومات ضخمة ومتنوعة تؤهلها إلى أن تكون من بين أهم مناطق الجذب السياحي وتتمثل هذه المقومات فيما يلي:

أ. المقومات الطبيعية

❖ **الشريط الساحلي**: امتدادا طبيعيا على طول 120 كلم، فمن زيامة المنصورية غربا إلى وادي الزهور شرقا، تصادفك شواطئ وخلجان متناثرة هنا وهناك ونوادير طبيعة أخرى، يضم الساحل الجيجلي 50 شاطئ منها الشواطئ ذات الرمال الذهبية الواسعة والشواطئ الصحراوية.

❖ **الكورنيش الجيجلي**: تتمثل في أجراف صخرية ملامسة للبحر ممتدة من زيامة المنصورية إلى العوانة تتخللها غابات الفلين، يمتاز بندرة جماله فهو يعد من أجمل المواقع من المستوى العالمي.

❖ **الكهوف العجيبة**: تقع الكهوف العجيبة بين العوانة والزيامة المنصورية على بعد 35 كلم من مدينة جيجل تم اكتشافها سنة 1917 عند شق الطريق الوطني 43 وتعد من عجائب الطبيعة من حيث الشكل والنقوش التي صنعتها الصواعد والنوازل هي الآن مجهزة ومفتوحة لاستقبال الزوار.¹

❖ **غار الباز**: موقع يعود إلى ما قبل التاريخ وهو عبارة عن مغارة واسعة مفتوحة على الطريق بالزيامة المنصورية، تم تهيئته لاستقبال كلفئات الزوار من أجل تطوير السياحة العلمية.

❖ **الجزر وشبه الجزر**: الجزيرة الصخرية أهم ما يميز الجهة الغربية للشريط الساحلي لولا جيجل هو وجود الجزيرة الصخرية بالعوانة والتي تدعى محليا "الديرة".

- شبه الجزيرة: توجد شبه الجزيرة الصخرية ببوبلاطن وأيضا جزيرة برج بلدية التي تدعى أندور.

❖ **المحمية الطبيعية لبني بالعيد**: أنشئت هذه المحمية بالقرار الولائي: رقم: 786/67 في 08/11/1997 تقع بمنطقة رطبة على ساحل بلدية واد عجول على بعد 32 كلم عن مدينة جيجل تتربع على مساحة 122 هكتار وهي محتواة داخل محيط منطقة التوسع السياحي لبني بالعيد، تم اختيارها عام 1996م، في إطار مشروع MEDWET من طرف المجموعة الاقتصادية الأوروبية، تتميز هذه المحمية باحتضانها الطيور وبعض النباتات.

❖ **الحظيرة الوطنية لتازة**: حظيرة تازة محطة لجذب السياح الباحثين عن الترفيه والراحة، فالطابع المميز لغاباتها يساهم في تطوير السياحة الجبلية، تتربع على مساحة 3807 هكتار، تتميز بتنوع غطائها النباتي وتركيبها الحيوانية حيث يحتوي على 137 نوع من الأشجار والشجيرات ذات الأهمية البيئية والاقتصادية

¹ سمير سالم، مرجع سبق ذكره، ص 145

135 نوع من الثدييات من بينها 11 نوع محمي من القانون و134 نوع من الطيور موزعة بين الجوارح والطيور المائية.

❖ **المنارة الكبيرة:** تم انجازه سنة 1865م من طرف الحرفي "شارل سالف" الذي كانت مهمته النقش على الحجارة، هدفه الأساسي هو توجيه البواخر إلى بر الأمان.

ب. المقومات الثقافية

تبقى ولاية جيجل ضعيفة من حيث الهياكل الثقافية نظرا لغياب إستراتيجية ثقافية حقيقية تهدف إلى بناء منظومة ثقافية فاعلة، تعكس منظومة التنمية الشاملة و تتمثل أهم الهياكل الثقافية للولاية فيما يلي:

❖ **المتاحف:** متحف كتامة هو الوحيد على مستوى الولاية، كان في الأصل مدرسة قرآنية أسسها عبد الحميد بن باديس عام 1939، وبعد الحرب التحريرية أصبحت مقرا للمكتب الثاني للجيش الفرنسي، وبعد الاستقلال عادت لنشاطها الأول، ثم أصبحت مدرسة لصغار الصم البكم إلى غاية 1993 م حيث حولت لمتحف جيجل.

❖ **منشآت الشباب والرياضة:** تتوفر الولاية على 03 مركبات جوارية، مسبحين، 04 قاعات متعددة الرياضات 22 ملعب لكرة القدم، 10 قاعات متخصصة، 01 قاعة التربية البدنية، 18 ميدان متعدد الرياضات و33 ساحة لعب.

❖ **المراكز الثقافية:** تتوفر الولاية على تجهيزات ثقافية متمثلة في 04 مكاتب، 04 قاعات سينما و 09 مراكز ثقافية كما تجدر الإشارة إلى وجود 97 جمعية ثقافية تنشط على مستوى الولاية.

❖ **دار الثقافة:** دار الثقافة عمر أو صديق مقرها بحي العقابي تضم 03 ورشات وهي: ورشة للمسرح ورشة للموسيقى وورشة للفنون التشكيلية، كما تضم قاعة مطالعة وأخرى للانترنت إضافة إلى قاعة محاضرات وقاعة عروض فنية تحتوي على 1080 مقعد.

ج. المقومات المادية

تتمثل أهم المقومات المادية في ولاية جيجل فيما يلي:

❖ **شبكة الطرقات:** تتوفر الولاية على شبكة واسعة ومرتبطة و تعتبر من الوسائل الرئيسية للاتصال سواء بداخل الولاية أو مع الولايات المجاورة وتشمل:

- طرق وطنية: 43-77-27 بمجموع 227.5 كلم.
- طرق ولائية: 378 كلم رقم : 02-93-132-137-147-150-170.
- طرق بلدية : المصنفة: بمجموع 2563 كلم ، غير مصنفة 675 كلم.

❖ **خطوط السكك الحديدية:** ويمتد على طول 63.4 كلم داخل الولاية يتوفر على خمسة محطات هي (محطة جيجل متعددة الخدمات، محطة بازول للفرز، محطات لنقل المسافرين).

❖ **المطار:** تتوفر الولاية على مطار واحد هو مطار فرحات عباس يقع بمنطقة الطاهير، يحتوي على ممر بطول 2400 مترا و45 عرضا، وله نشاط واحد هو النقل عبر الخط الرابط بين العاصمة والولاية ولا يحتوي على أية رحلات دولية.

❖ **الموانئ:** تحتوي الولاية على ميناء جن جن والوحيد و يعتبر من أكبر الموانئ في إفريقيا يقع على بعد 10 كلم من المدينة بقدرة استيعاب نظرية تقدر بـ 4.5 مليون طن سنويا.

❖ **شبكة الاتصالات:** تشهد الولاية نقص في التغطية بالنسبة للبريد حيث تتوفر على 77 وحدة بريدية، أما تجهيزات الاتصال المتوفرة على مستوى الولاية تتمثل في 11 مركزا هاتفيا بقدرة إجمالية 29572 خط وتنتشر في الولاية شبكة الهواتف المحمولة، وتعمل هذه الهياكل على ترقية الحركة السياحية في الولاية خاصة بالنسبة لسياحة الأعمال كونها تمتلك مقومات اقتصادية تساعد على توسيع النشاط التجاري والاقتصادي.

III.2.2. تقديم مديرية السياحة لولاية جيجل

تقوم مديرية السياحة لولاية جيجل بنشاطات متعددة ومتنوعة قصد النهوض بالقطاع السياحي في الولاية¹.

تعتبر مديرية السياحة من المصالح الخارجية لوزارة السياحة ، حيث تقوم بالمهام الموكلة إليها والمتمثلة أساسا في تنفيذ إستراتيجية القطاع، وذلك عن طريق المراقبة والتوجيه، ومديرية السياحة لولاية جيجل هي هيئة إدارية تابعة لوزارة السياحة يقع مقرها في الحي الإداري (الطابق الثالث) لولاية جيجل تسهر على تنمية القطاع السياحي ومتابعة عملية الاستثمار.

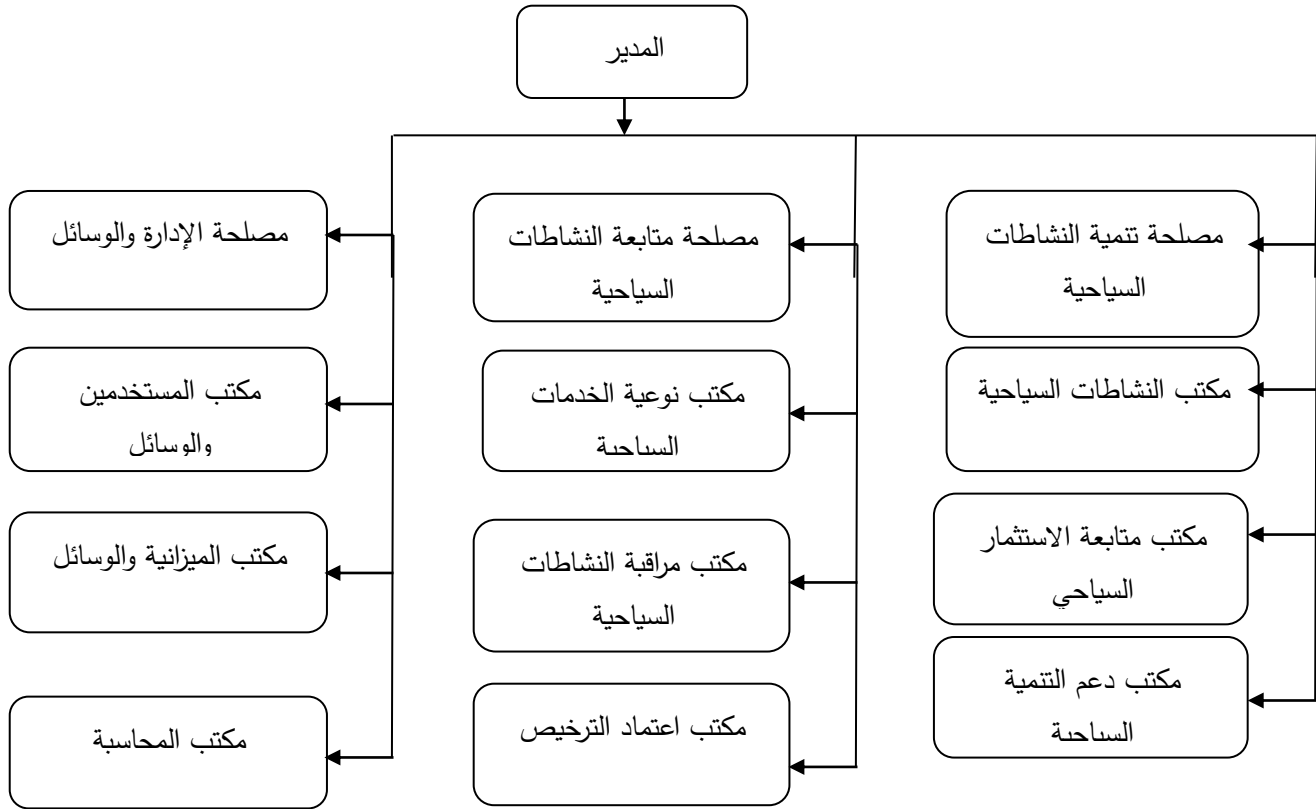
ويمكن إيجاز المهام الرئيسية لمديرية السياحة كما يلي :

- المبادرة من أجل إنشاء محيط ملائم ومحفز لتنمية النشاطات السياحية المحلية وتسويقها؛
- السهر على تنمية السياحة المستدامة المحلية من خلال ترقية السياحة البيئية الثقافية والتاريخية؛
- السهر على تلبية حاجيات الموظفين وطموحاتهم في مجال السياحة والاستجمام والتسليّة؛
- إدماج النشاطات السياحية ضمن أدوات تنمية الإقليم والعمران وتثمين مواقع التوسع السياحي؛
- المساهمة في تحسين الخدمات السياحية لا سيما تلك التي لها صلة بالنظافة والصحة والأمن؛
- متابعة تطابق النشاطات لمقاييس السير وقواعد ممارسة النشاطات والمهن السياحية؛
- ضمان ميزانية التسيير والتجهيز.

و تنطوي هذه المهام الرئيسية على مهام فرعية تضطلع بها مصالح المديرية.

¹ الوثائق الداخلية لمديرية السياحة.

الشكل رقم (02) : الهيكل التنظيمي لمديرية السياحة.



المصدر: إعداد الطابئين اعتمادا على وثائق مديرية السياحة.

❖ **مصلحة متابعة النشاطات السياحية والرقابة:** وتتمثل مهام المصلحة في:

- ضمان و رقابة واحترام الأحكام التشريعية والتنظيمية التي تحكم النشاطات السياحية والحموية؛
 - دعم وتنمية نشاط المتعاملين والجمعيات التي تنشط في القطاع؛
 - متابعة والإحصائيات الخاصة بكل المتعاملين والقدرات السياحية؛
- كما تلعب هذه المصلحة دورا هاما في متابعة النشاطات السياحية والسهر حتى تضمن أحسن أداء أحسن خدمة للسواح.

❖ **مصلحة الإدارة والوسائل:** يشرف عليها رئيس المصلحة وتتمثل مهامها فيما يلي:

- متابعة الحياة العملية للموظفين؛
 - تسيير الشؤون الإدارية والوسائل العامة.
- ❖ **مصلحة تنمية النشاطات السياحية والرقابة:** وتتمثل مهام المصلحة في:

- دراسة ملفات طلبات الاستثمار السياحي والمصادقة عليها؛
- متابعة مشاريع الاستثمار السياحي؛
- متابعة النشاطات القطاعية الخاصة بقطاع السياحة؛
- حماية العقار السياحي؛

- إعداد الدراسات الخاصة بتنمية القطاع؛
- اقتراح المشاريع التي تتكفل بها الدولة في مجال السياحة؛
- إدماج النشاطات السياحية ضمن أدوات تهيئة الإقليم.

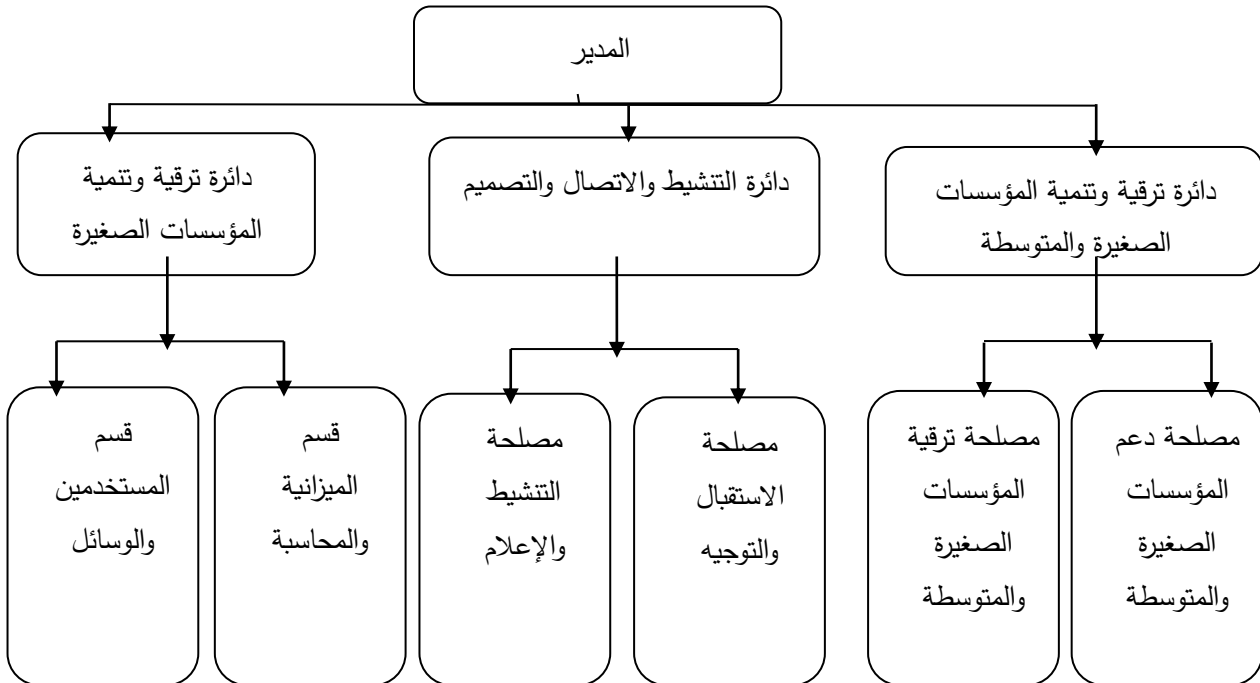
III.3.2 تقديم مركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية جيجل

يقع مركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية جيجل بالقرب من الطريق الوطني رقم 43 المدخل الشرقي لمدينة جيجل، و قد أنشئ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-79 المؤرخ في 25 فيفري 2003، حيث يعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تحت وصاية وزارة الصناعة والمناجم.

يقدم مركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خدمات تشمل:

- الاستشارة والتوجيه؛
- المرافقة في جميع مراحل إنشاء المؤسسة؛
- التكوين وفقا للاحتجاج؛
- طرق إعداد الأعمال؛
- وظائف التسيير والتسويق واستهداف الأسواق من أجل دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق داخلية لمركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية جيجل

تضطلع الأقسام والمصالح التي يضمها المركز بالمهام التالية:

- توجيه ومرافقة حاملي المشاريع وأصحاب المؤسسات في مختلف مراحل إنشاء وتوسيع مؤسساتهم؛
- ترصين الروح المقاوم لذي حاملي المشاريع وأصحاب المؤسسات؛
- إعداد دورات تكوينية بهدف تعزيز قدرات ومهارات حاملي المشاريع وأصحاب المؤسسات في الميادين المناولة وإعادة تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- دعم وتشجيع التكنولوجيا الجديدة؛
- تنظيم فضاءات مفتوحة للتعريف بمختلف أجهزة الدعم المسخرة من طرف الدولة لفائدة الشباب؛
- تحفيز المؤسسات على تحقيق الميزة التنافسية؛
- خلق فرص للالتقاء بين أصحاب المؤسسات وممثلي مختلف أجهزة الدعم، يتم خلالها طرح مناقشة المشاكل والعوائق التي تواجههم أثناء إنشاء مؤسساتهم؛
- عقد عمل تسمح باحتكاك أصحاب المؤسسات المنشأة حديثا بأصحاب المؤسسات النشطة في الميدان التي تتمتع بالخبرة، قصد تبادل المعارف والتجارب.

4.2.III تقديم الفنادق محل الدراسة¹

1.4.2.III فندق الجزيرة

فندق الجزيرة هو مؤسسة سياحية تابعة للقطاع الخاص، يأخذ شكل مؤسسة ذات مسؤولية محدودة ذات الشخص الوحيد، تم الانتهاء من انجاز الفندق سنة 2006 وتم تدشينه في 03 جويلية 2008 من طرف وزير السياحة والصناعات التقليدية.

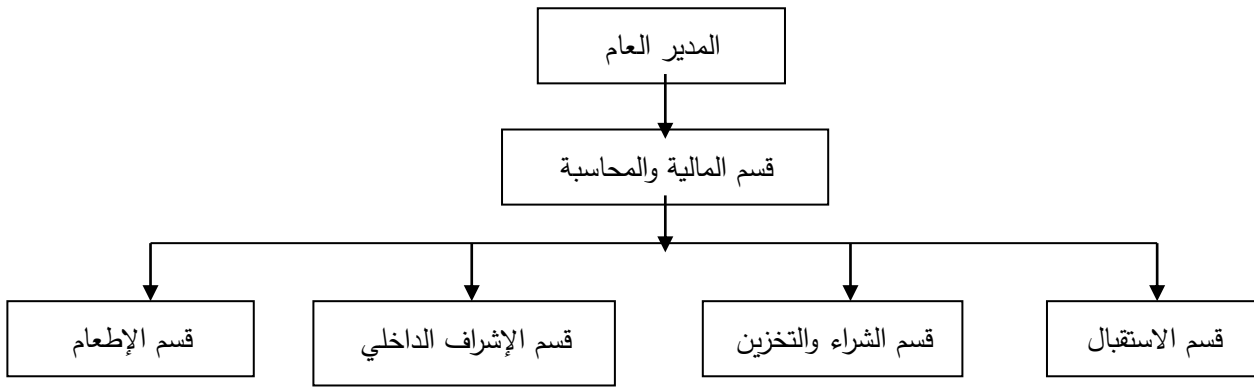
يقع فندق الجزيرة وسط مدينة جيجل في شارع 25 العربي بن مهدي، وهو موقع تكثر الحركة بجانبه بالإضافة إلى الإطلالة الجميلة على البحر وشاطئ كتامة، وهذا الموقع ساعد كثيرا على الترويج له أكثر وجعله مقصد الكثير من الأجانب سواء أولئك الذين يبحثون عن الراحة والاستجمام والتمتع بسحر المنطقة أو رجال الأعمال الذين يساعدهم موقع الفندق المميز في انجاز أشغالهم وأعمالهم.

يحتوي الفندق على 36 غرفة موزعة على خمسة طوابق بالإضافة إلى الطابق السفلي الذي ينقسم إلى فضائين هما المطعم والاستقبال، كما يوجد أمام الفندق مساحة خصصت كموقف للسيارات الزبائن. ويتم الحجز في الفندق باستخدام العديد من الطرق أهمها:

- الحجز عن طريق الهاتف وهو معتمد بكثرة؛
- الحجز عن طريق الفاكس والأنترنت؛
- الحجز عن طريق الحضور الشخصي للزبون المعني.

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لفندق الجزيرة

¹ مقابلة مع محاسب فندق الجزيرة، جيجل، 2017/04/04.



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق داخلية لفندق الجزيرة

يضم الهيكل التنظيمي لفندق الجزيرة الأقسام التالية:

❖ **مسير الفندق:** وهو السلطة العليا وهو مالك الفندق والمسؤول الأول عنه، حيث يملك عدة صلاحيات كالمصادقة على تطبيق قرارات إدارة الفندق الواردة في إطار الشروط القانونية. كذلك يقدم أيضا بالمصادقة على مختلف الشيكات وهو المسؤول عن التخطيط والتنظيم والرقابة داخل الفندق.

❖ **قسم المالية والمحاسبة:** يتم تعيين رئيس قسم المالية والمحاسبة والتسيير من قبل المدير وتتمثل مهامه في إدارة الشؤون المالية للفندق حيث يقوم بضبط الحسابات اليومية المتعلقة بكل من الإطعام، الإيواء ضبط الحسابات الشهرية، حساب الضرائب والأجور. وفواتير البيع والشراء.

❖ **قسم الاستقبال والحجز:** يعتبر هذا القسم حلقة وصل بين الزبائن النزلاء وإدارة الفندق ومن مهام القسم تقديم كل المعلومات عن الفندق للزبائن، وحجز الغرف، وتقديم الاستمارات للزبائن والرد على الهاتف... الخ.

❖ **قسم الشراء والتخزين:** يوجد به مسؤول خاص بالمشتريات يقوم بإعداد قائمة المشتريات وفق طلبات وحاجات باقي الأقسام، كما يسهر على عملية التخزين الجيد للوازم الفندق وخاصة تلك التي تدخل في إعداد الطعام.

❖ **قسم الإشراف الداخلي:** من أهم الأقسام الموجودة بالفندق حيث يسهر على دوام السير الحسن داخل الفندق من بين مهامه متابعة الحالة الداخلية للفندق، ومعالجة مختلف الأماكن الموجودة فيه والحرص على صيانة وسلامة الفندق.

❖ **قسم الإطعام:** يوجد بالفندق مطعم عصري ذو ديكور جذاب يحتوي على 60 مقعدا.

يمكن إيجار الخدمات التي يقدمها فندق الجزيرة فيما يلي:

❖ **الخدمات المحورية:** وتنقسم إلى ما يلي:

- خدمات الاستقبال؛

- خدمات الغرف: يحتوي الفندق على 36 غرفة موزعة على 05 طوابق معظمها فردية كل غرفة تحتوي على حمام مستقل يتوفر على المياه 24/24 ساعة، إضافة إلى توفيرها على مختلف التجهيزات مثل هاتف داخلي يوضع تحت تصرف النزيل للاستعمال الداخلي، جهاز تلفاز، وثلاجة ومكيف هوائي مكتب خدمة wifi، خزانة لوضع الممتلكات الثمينة، أريكة، خزانة وسرير، خدمة الإطعام.

❖ الخدمات التكميلية: ويقصد بها جميع الخدمات التي يقدمها الفندق لنزلائه، تتمثل فيما يلي:

- المعلومات: يوفر الفندق المعلومات الضرورية للعملاء بداية من معلومات الحجز، وكافة الخدمات التي يتوفر عليها الفندق وكذا النظام المتبع داخل الفندق من احترام سير الفندق والآداب العامة.

- استلام الطلبات؛

- إعداد الفواتير؛

- قاعة المحاضرات؛

- الدفع: يقترح الفندق على عملائه الدفع إما نقداً أو عن طريق الشيك أو بالتحويل، وفي حالة تعاقد مع مؤسسات كالجامعات والشركات الحكومية فإن الفندق يرسل الفواتير إليها ويكون الدفع، إما شهريا أو سنويا حسب الاتفاق.

III.2.4.2. فندق الإقامة

يقع فندق الإقامة في وسط مدينة جيجل، يقابله ميناء الصيد بوالديس على بعد 100 متر من شاطئ كتامة وعلى بعد 30 دقيقة من مطار فرحات عباس، حيث تم تأسيسه في 01 أوت 1999، يحتوي على 18 غرفة مجهزة، وهذه الغرف موزعة على ثلاثة طوابق، بحيث توجد ستة غرف مطلة على البحر وتسعة غرف مطلة على المدينة وكل غرفة تحتوي على حمام، جهاز تلفاز بقنوات أجنبية، دليل هاتف لخدمة العملاء، ثلاجة ومكيف هواء، أما في الطابق السفلي فيوجد مكتب الاستقبال والذي يضم ثلاثة عمال يقومون بتقديم الأسعار الخاصة بالغرف والتفاوض مع العملاء حول السعر النهائي، كما يحتوي الفندق على كافيتيريا لتقديم فطور الصباح للزبائن. وهناك مطعم خاص بالفندق وقاعة للندوات كما يحتوي الفندق على قاعة للإنترنت وموقف للسيارات¹.

III.3.4.2. فندق السلام²

فندق السلام هو منشأة سياحية تابعة للقطاع الخاص "شركة ذات مسؤولية محدودة" يقع هذا الفندق في حي موسى شارع الإخوة خشة.

ولقد شرع في إنجازه سنة 1981 م، وتم الانتهاء منه وتشبيده سنة 1992، يتميز هذا الفندق بإطاليتين وهما: إطلالة على البحر، والأخرى على وسط المدينة، يحتوي الفندق على 46 غرفة موزعة على 6 طوابق

¹ وثائق الإدارة العامة لفندق الإقامة.

² مقابلة مع موظف استقبال فندق السلام، جيجل، 04/04/2017.

بالإضافة إلى الطابق السفلي المخصص للإستقبال، وغرف العمال وكذلك مقهى، بالإضافة إلى الطابق الأرضي الذي يوجد به مطعم وكذلك قاعة للحفلات.

III.4.2.4 فندق لويزة¹

يقع فندق الويزة وسط مدينة جيجل شارع 20 أوت 1955 بالقرب من الحماية المدنية تم تشييده سنة 1990م، يحتوي على 72 غرفة مجهزة موزعة على أربعة طوابق، كل طابق مختلف عن الآخر فالطابق الأول عادي، الطابق الثاني فردي، الطابق الثالث للأزواج، الطابق الرابع ذو طراز جيد، وكل غرفة تحتوي على حمام، جهاز تلفاز، مكيف هواء ومدفأة، وخدمة wifi، بالإضافة إلى الطابق الخامس المخصص لقاعة الحفلات، والطابق السفلي الذي يقسم إلى فضائين هما المطعم والاستقبال، كما يوجد بمحاذاة الفندق مساحة خصصت كموقف لسيارات الزبائن.

III.4.2.5 فندق جلجيل²

يقع فندق جلجيل وسط المدينة في شارع عبد الحميد بن باديس، بالقرب من المسجد الكبير والطريق الرئيسي يبعد عن شاطئ البحر والميناء ب 1.5 كلم، تم تشييده في 25 ماي 2016 وهو فندق حديث النشأة، يحتوي على 15 غرفة، وطاقة استيعاب قدرها 33 سريرا، كل غرفة تحتوي على حمام، جهاز تلفاز، مكيف هواء ومدفأة وخدمة wifi، ونوافذ عازلة للصوت الخارجي. وهو لا يقدم خدمات الإطعام للزبائن ما عدا فطور الصباح للنزلاء.

III.3 عرض وتحليل النتائج

سنقوم في هذا القسم بتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة المقابلة والاستبيان في المؤسسات محل الدراسة بغرض التعرف على واقع مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنمية السياحة المحلية. نبدأ أولا بتحليل نتائج المقابلات في مديرية السياحة ومركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

III.3.1 عرض نتائج المقابلة

III.3.1.1 عرض نتائج مقابلة مديرية السياحة³

تشمل هذه المقابلة 9 أسئلة [أنظر الملحق رقم 01]

* السؤال الأول: ما هو عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع السياحة بولاية جيجل؟

. عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع السياحة بولاية جيجل هو 502 مؤسسة.

* السؤال الثاني: ما هو عدد العمال في هذه المؤسسات المصرح بهم؟

. عدد العمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع السياحة المصرح بهم هو: 1010 عامل حيث علمنا من

"خلوف نجاة" أن المؤسسات العاملة في الولاية لا تقوم بالتصريح بجميع الموظفين لديها.

* السؤال الثالث: هل توجد إحصائيات حول عدد مناصب الشغل المؤقتة في هذه المؤسسات؟

¹ مقابلة مع موظف استقبال فندق لويزة، جيجل، 2017/04/22.

² مقابلة مع موظف استقبال فندق جلجيل، 2017/04/17.

³ مقابلة مع السيدة "خلوف نجاة"، مصلحة النشاطات السياحية، يوم 13 مارس 2017، على الساعة 14:00.

- لا توجد إحصائيات على ذلك.

* السؤال الرابع: بيانات حول مداخل هذه المؤسسات؟

- لا توجد إحصائيات في هذا المجال.

* السؤال الخامس: كيف تتوزع المؤسسات السياحية العاملة في الولاية من حيث العدد على المجالات

التالية: مطاعم، فنادق ووكالات السياحة؟

• وكالات السياحة والأسفار

تتوفر ولاية جيجل على 10 وكالات للسياحة والأسفار سنة 2016 أي بزيادة ثلاث (03) وكالات مقارنة بسنة 2015. وتتحصر نشاطاتها في بيع التذاكر، تنظيم رحلات إلى مختلف الدول تسويق رحلات للعمرة والحج، حجز فندقية بالإضافة إلى استغلال المخيمات العائلية.

الجدول رقم (01): عدد الوكالات السياحية و الأسفار لولاية جيجل لسنتي 2016/2015

التسمية	2015	2016
وكالات السياحة والأسفار	07	10

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق داخلية لمديرية السياحة.

تسجيل دخول ثلاث وكالات سياحية وأسفار جديدة في الاستغلال (وكالة إيجيلجي تور، وكالة كوكب الأسفار ووكالة جيجل ترافل) هذه السنة.

• الفنادق

تتوفر الحظيرة الفندقية لولاية جيجل على 25 وحدة فندقية عام 2016، حيث تم تسجيل خروج فندقين اثنين من الحظيرة ودخول فندق جديد عام 2016 م.

الجدول رقم (02): عدد الفنادق لولاية جيجل سنتي 2016/2015.

السنة	2015	2016
العدد	26	25

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق داخلية لمديرية السياحة.

* السؤال السادس: بالنسبة للفنادق ما هو تصنيف الفنادق من حيث الجودة (نجوم)؟

تصنيف فندق الجزيرة في رتبة نجمتين (*2)

أما بالنسبة للفنادق المقترحة في صنف بدون نجوم إلى غاية نجمة واحدة (*1)، لم يتم الفصل فيها بعد نظرا لأن هذه المؤسسات لم تقم برفع التحفظات المسجلة إلى يومنا هذا بالرغم من الإعدارات الموجهة إليها والعملية لا تزال جارية مع العلم أنه يوجد فندق دار العز يصنف (*4) لم يدرج في مديرية السياحة وأن أغلبية الوكالات يتركز نشاطها في العمرة والحج أي السياحة الدينية.

* السؤال السابع: ما هي الطاقة الاستيعابية للفنادق الموجودة في الولاية والمطاعم

الجدول رقم (03): طاقة الإيواء الفندقية بولاية جيجل لسنة 2015/2016

السنة	2015	2016
طاقة الإيواء (سرير)	1766	1653
عدد الغرف	869	840

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق داخلية لمديرية السياحة.

يعود سبب انخفاض طاقة الإيواء مقارنة بالنسبة الماضية إلى تراجع عدد الفنادق.

* السؤال الثامن: مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية في المداخل الجبائية للولاية.

- لا توجد إحصائيات.

*السؤال التاسع: حجم التوافد السياحي على الولاية؟

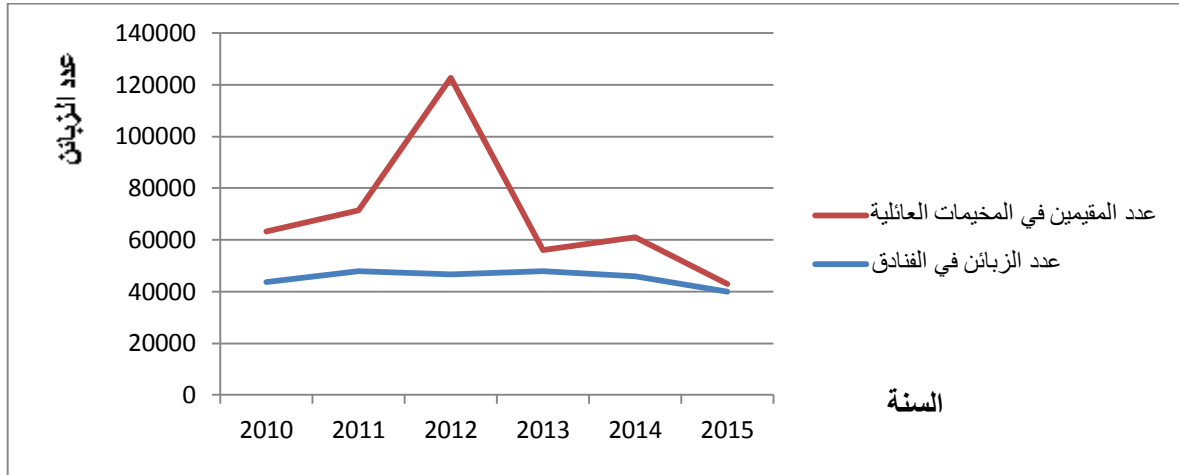
الجدول رقم(04): التوافد السياحي على ولاية جيجل خلال الفترة 2010/2015.

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الزبائن في الفنادق	43 603	47 848	46 784	47 947	45 811	39 932
معدل التطور في التوافد على الفنادق %	-	9.7	2.2	2.4	4.4	2.8
عدد المقيمين في المخيمات العائلية	19 750	23 653	75 849	8 067	15 225	3 123
معدل التطور في التوافد على المخيمات العائلية %	-	19.76	220.6	89.31	88.7	79.4
عدد المصطافين في الشواطئ	180 290 7	6 200 534	6 850 302	6 765 103	710 726 9	160 685 9
معدل التطور في التوافد على الشواطئ %	-	10.3	3.5	3.1	59.3	0.4

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق داخلية لمديرية السياحة.

والشكل التالي هو تمثيل بياني لتطور التوافد السياحي على الفنادق والمخيمات العائلية خلال الفترة 2010-2015.

الشكل رقم(05): تطور التوافد السياحي على الفنادق والمخيمات العائلية خلال الفترة 2010-2015 بولاية جيجل

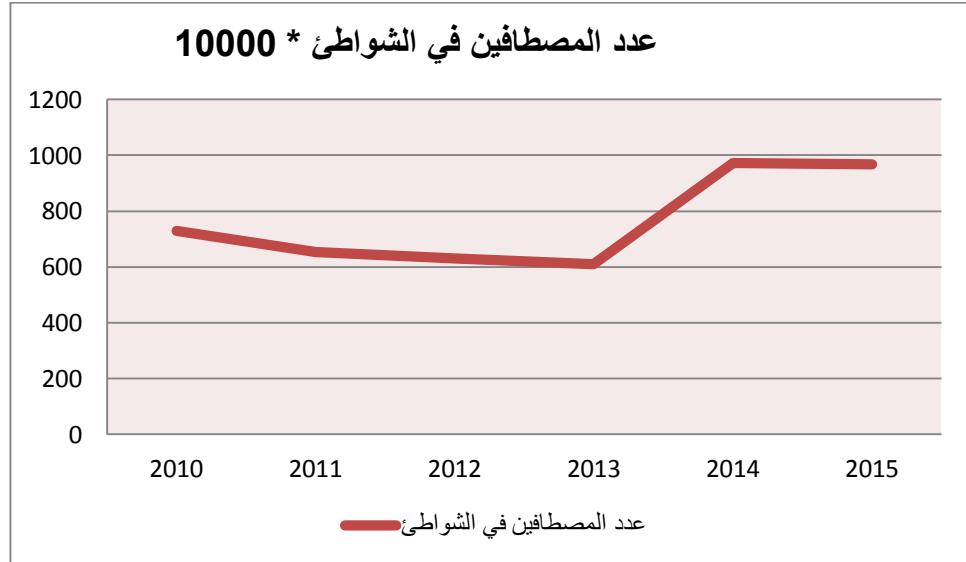


المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق داخلية لمديرية السياحة.

نلاحظ من الجدول والشكل أن عدد الزبائن في الفنادق تذبذب، ففي سنة 2011 هناك زيادة بمعدل 9.7% وفي 2012 هناك انخفاض بمعدل 2.2% ثم ارتفع عدد الزبائن في 2013 بمعدل 2.4% أما في 2014 هناك انخفاض بمعدل 4.4% وكذلك في 2015 هناك انخفاض بمعدل 12.8%.

أما عن عدد المقيمين في المخيمات العائلية هناك زيادة في عدد المقيمين في 2011 بمعدل 19.76% وزيادة بشكل سريع في 2012 بمعدل 220.6%، وفي 2013 هناك انخفاض في عدد المقيمين بمعدل 89.3، أما في 2014 هناك زيادة بمعدل 88.7% كما سجلت سنة 2015 انخفاض بمعدل 0.4%.

الشكل رقم(06): تطور عدد المصطافين في الشواطئ بولاية جيجل خلال فترة 2010/2015



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على الوثائق الداخلية لمديرية السياحة.

نلاحظ من الجدول والشكل أن هناك انخفاض في عدد المصطافين من 2010 إلى 2013 بمعدل 10.3 و 3.5% و 3.1% أما في 2014 هناك زيادة في عدد المصطافين بمعدل 59.3% وفي 2015 هناك انخفاض بمعدل 0.4%.

III.2.1.3 عرض نتائج مقابلة مركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة¹

تشمل هذه المقابلة 4 أسئلة [انظر الملحق رقم 02]

* السؤال الأول: ما هي التسهيلات والحوافز المقدمة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة السياحية؟

يحظى أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة السياحية بنفس التسهيلات والحوافز المقدمة للقطاعات الأخرى (صناعية، تجارية، فلاحية) وتتمثل في:

- الدعم المالي والمساعدة في تحديد الاحتياجات المالية وفرص التمويل؛
- مساعدات إدارية/ حوافز ضريبية؛
- مرافقة أصحاب المشاريع في ميداني التكوين والتسيير.

* السؤال الثاني: هل يمكن أن يستفيد أصحاب المشاريع السياحية من التمويل في إطار تشغيل الشباب مثلاً؟

نعم يستفيد أصحاب المشاريع السياحية من تمويل في شكل قروض بدون فائدة من مؤسسات دعم الشباب المختلفة وقروض بنكية بفائدة.

الجدول رقم (05): صيغ التمويل في الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب (ANSEJ)

قيمة رأس المال	المساهمة الشخصية	القرض بدون فائدة	القرض بنسبة فائدة مخفضة بنسبة 100 % (البنك)
أقل من 5 000 000 دج	71 %	29 %	/
من 5 001 000 إلى 10 000 000 دج	72 %	28 %	/
أقل من 5 000 000 دج	01 %	29 %	70 %
من 5 001 000 إلى 10 000 000 دج	02 %	28 %	70 %

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق داخلية لمركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية حيجل.

من الجدول نلاحظ وجود صيغتين لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لدى الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب: تمويل ثنائي موجه للفئة العمرية من 19 إلى 35 سنة وتمويل ثلاثي للفئة التي تفوق 35 سنة.

حيث نلاحظ أن فئة الشباب أقل من 35 سنة لديهم أفضلية في التمويل الثنائي لأنهم لا يقترضون من المؤسسات البنكية بفوائد.

¹ مقابلة مع السيد "بودرع كمال"، رئيس المصلحة، يوم 13 مارس 2017، على الساعة 10:00.

الجدول رقم (06): صيغ التمويل في الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC).

القرض بفائدة (البنك)	القرض بدون فائدة	المساهمة الشخصية	قيمة رأس المال	التمويل الثلاثي (الشباب من 30 إلى 50 سنة)
% 70	% 29	% 01	أقل من 5 000 000 دج	
% 70	% 28	% 02	من 5 001 000 إلى 10 000 000 دج	

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق داخلية لمركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية جيجل.

نلاحظ من خلال الجدول أن الصندوق الوطني للتأمين على البطالة يقدم صيغة واحدة فقط هي التمويل الثلاثي للفئة العمرية التي تتراوح بين 30 و 50 سنة.

* السؤال الثالث: هل يستفيد أصحاب المشاريع السياحية الصغيرة والمتوسطة من حوافز ضريبية؟

نعم يستفيد أصحاب المشاريع السياحية الصغيرة والمتوسطة من حوافز ضريبية تتمثل فيما يلي:

• بعنوان الإنجاز

- الإعفاء أو التخفيض النسبي من الحقوق الجمركية على معدات التجهيز المستوردة والتي تدخل مباشرة في إنجاز الاستثمار؛
- الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة للحصول على معدات التجهيز والخدمات التي تدخل مباشرة في إنجاز الاستثمار؛
- الإعفاء من دفع حقوق نقل الملكية في الحصول على العقارات التي تتم في إطار الاستثمار المعني؛
- الإعفاء من حقوق التسجيل على العقود المنشئة للمؤسسة.

• بعنوان الاستغلال

- الإعفاء من الضريبة على أرباح الشركات لمدة 03 سنوات؛
 - الإعفاء من الضريبة على الدخل الإجمالي لمدة 03 سنوات؛
 - الإعفاء من الرسم على النشاط المهني؛
 - الإعفاء من الرسم العقاري على الملكيات المبنية التي تدخل في الاستثمار.
- السؤال الرابع: هل يستطيع أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحصول على عقارات لإقامة مشاريعهم بسهولة؟

- نعم يستطيع أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحصول على عقارات لإقامة مشاريعهم بسهولة وذلك عن طريق عقود منح الامتياز.

* السؤال الخامس: هل تقدمون مساعدات استشارية (نصائح، ربط الاتصالات...) لأصحاب المشاريع

السياحية الصغيرة والمتوسطة؟

نعم وذلك من خلال تقديم:

- الاستشارة والتوجيه؛
- المرافقة في جميع مراحل الإنشاء؛
- التكوين وفقا للاحتياجات؛
- طرق إعداد مخطط الأعمال.

III.2.3 عرض نتائج الاستبيان

يخصص هذا القسم لتحليل البيانات المجمعة بواسطة الاستبيان الموجه لأصحاب العمل [أنظر الملحق رقم 03] والاستبيان الموجه للعاملين [أنظر الملحق رقم 04] من أجل استقصاء آرائهم حول مواضيع متعلقة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية ودورها في التنمية المحلية.

III.2.3.1 الاستبيان الموجه لأصحاب العمل

تم توزيع الاستبيان على أصحاب العمل في 5 مؤسسات فندقية.

❖ المحور الأول: البيانات الشخصية

*الجنس: توزع أفراد العينة حسب الجنس كما يلي:

الجدول رقم (07): توزيع المستجوبين حسب الجنس

الجنس	التكرار
ذكر	5
أنثى	0

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن كل أفراد العينة ذكور بنسبة 100 % ويعود السبب إلى طبيعة العمل في المؤسسات السياحية الذي يتميز بدوام عمل طويل وضغوط عمل كثيرة في موسم الاصطياف التي لا تناسب النساء بالإضافة إلى العادات والتقاليد السائدة في المجتمع التي تقلل من وجود المرأة في العمل السياحي وطبيعة المحافظة للمجتمع المحلي.

*السن: توزع أفراد العينة حسب السن كما يلي :

الجدول رقم (08): توزيع المستجوبين حسب السن

التكرار	الفئات العمرية
0	أقل من 20 سنة
0	[20 - 30]
0	[30 - 40]
3	[40 - 50]
2	50 سنة فأكثر

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول بأن 3 من أصل 5 من أصحاب العمل في عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 40 و50 سنة. والبقية تجاوزت أعمارهم 50 سنة قد يرجع إلى أن امتلاك المؤسسات الفندقية يتطلب رؤوس أموال كبيرة نسبيا وخبرة في الحياة العملية وهذا مالا يتوفر لدى الفئات الشابة.

* الحالة الاجتماعية: توزع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية كما يلي:

الجدول رقم (09): توزيع المستجوبين حسب الحالة الاجتماعية

التكرار	الحالة الاجتماعية
1	أعزب
3	متزوج
1	حالة أخرى

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن: 3 من أصل 5 من أصحاب العمل متزوجون و3 من أصل 5 أعزب والآخر لديه حالة عائلية أخرى.

* المستوى التعليمي: توزع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي إلى 03 فئات كما يلي:

الجدول رقم (10): توزيع المستجوبين حسب المستوى التعليمي

التكرار	المستوى التعليمي
00	ابتدائي
01	متوسط
03	ثانوي
01	جامعي

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

من الجدول نلاحظ أن 01 من أصل 05 من أصحاب العمل في عينة الدراسة ذو مستوى جامعي و3 من أصل 5 لديهم مستوى ثانوي والبقية بمستوى متوسط.

*عدد سنوات العمل في المؤسسة: توزع أفراد العينة حسب سنوات العمل في المؤسسة كما يلي :

الجدول رقم (11): توزيع المستجوبين حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة

عدد سنوات العمل في المؤسسة	التكرار
أقل من 5 سنوات	1
[05 - 10]	0
[10 - 15]	1
15 سنة فما فوق	3

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أصحاب العمل عملوا في المؤسسات التي يمتلكونها لفترات تفوق 10 سنوات وبالتالي اكتسابهم لخبرة في المجال. في حين فرد واحد فقط حديث العمل في المجال نظرا لحدثة نشأة المؤسسة التي يملكها.

*ملكية النشاط: توزع أفراد العينة حسب ملكية النشاط كما يلي :

الجدول رقم (12): توزيع المستجوبين حسب ملكية النشاط

ملكية النشاط	التكرار
ملكية فردية	03
ملكية عائلية	02
ملكية جماعية غير عائلية	00

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن 3 من أصل 5 من أصحاب العمل في عينة الدراسة ملكية نشاطهم فردية والبقية ملكية عائلية.

*عدد العاملين: يوزع العاملون في المؤسسات محل الدراسة حسب الجنس كما يلي:

الجدول رقم (13): توزيع إجابات العاملين في المؤسسات حسب الجنس

عدد العاملين	التكرار
نساء	25
رجال	34
المجموع	59

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

من الجدول نلاحظ أن أغلب العاملين في المؤسسات محل الدراسة ذكور بنسبة 63.57% أما نسبة النساء العاملات في هذه المؤسسات قد بلغت 37.42% ومعظمهن يعملن في خدمات الاستقبال أو النظافة.

❖ المحور الثاني: دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في التنمية السياحية المحلية من وجهة نظر أصحاب العمل

I . بيانات عن المشروع

* السؤال الأول: هل يوجد عوامل جذب (تمويل، تسهيلات إدارية، حوافز ضريبية، مساعدات مالية...) لإنشاء مؤسسات صغيرة ومتوسطة في المنطقة؟

الجدول رقم (14): توزيع الإجابات حول مدى وجود عوامل جذب (حوافز) لإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المنطقة

التكرار	البيان
03	نعم
02	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن 3 من أصل 5 من أصحاب العمل يقرون بوجود حوافز لإنشاء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في المنطقة و 2 من 5 يرون أنه لا توجد حوافز وهذا يمكن أن يفسر بالصعوبات التي يكون قد واجهها هذان المالكان عند إنشاء مؤسستيهما.

– في حالة لإجابة "بنعم" ما هي عوامل الجذب الموجودة؟

الجدول رقم (15): توزيع الإجابات حسب عوامل الجذب الموجودة

البيان	التكرار	الترتيب
التسهيلات الإدارية	01	02
حوافز ضريبية	01	02
مساعدات أو دعم مالي	03	01
توفر العقار لإقامة المشاريع	01	02
موافقة من السلطات العمومية لمراحل إنشاء المشاريع	00	03
أخرى	00	03

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول نلاحظ أن 3 من أصحاب العمل أقرروا بوجود مساعدات ودعم مالي لأصحاب المشاريع في حين أن التسهيلات الإدارية والحوافز الضريبية وتوفير العقار لم تذكر إلا مرة واحدة ضمن الإجابات. وهذا قد يفسر إما بعدم لجوء هؤلاء المالكين إلى صيغ الدعم الموجودة أو عدم وجود هذه الحوافز في الفترة التي أقيمت فيها هذه المشاريع الفندقية بالنظر لطول مدة عملها في المجال (أكثر من 10 سنوات).

* السؤال الثاني: بالنسبة لمشروعكم كيف نشأت فكرة المشروع؟

الجدول رقم (16): توزيع إجابات أصحاب العمل حول فكرة المشروع

التكرار	البيان
3	فكرة عائلية
2	للنهوض بالتنمية في ولاية جيجل

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن 3 من أصل 5 من أصحاب العمل في عينة الدراسة كانت فكرة مشروعهم فكرة عائلية والبقية من أجل النهوض بالتنمية في ولاية جيجل.

*السؤال الثالث: ما هي الصعوبات التي واجهها المشروع في مرحلة الإنشاء؟

الجدول رقم (17): توزيع الإجابات حول صعوبات مرحلة الإنشاء

التكرار	البيان
02	التمويل
02	العراقيل الإدارية
01	مواد البناء واليد العاملة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن الصعوبات التي واجهها أصحاب المؤسسات محل الدراسة في مرحلة الإنشاء تمثلت في مشكلة التمويل (2 من 5) والصعوبات الإدارية (2 من 5) وصعوبات في الحصول على مواد البناء واليد العاملة المؤهلة (1 من 5).

* السؤال الرابع: هل عملكم في هذا المشروع هو العمل الوحيد الذي تقومون به؟

الجدول رقم (18): توزيع الإجابات حسب مزاولة أصحاب العمل لعمل آخر

التكرار	البيان
2	نعم
3	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول نلاحظ أن 3 من أصل 5 من أصحاب العمل في المؤسسات المدروسة لا يقومون بممارسة عمل آخر غير عملهم في المؤسسة (التسيير). أما البقية (2) فيمارسون عملا ثانيا.

* السؤال الخامس: ماذا اكتسبت من عملك في المشروع؟

الجدول رقم (19): توزيع الإجابات حسب المكتسبات المحققة من العمل في المشروع

التكرار	البيان
01	زيادة الخبرة
01	تعلم مهارات جديدة
03	إتقان المهارات التي تملكها سابقا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن 3 من أصل 5 من أصحاب العمل يرون أن العمل في المشروع سمح لهم بإتقان المهارات التي كانوا يملكونها سابقا، في حين رأى واحد منهم أن هذا العمل أكسبه خبرة إضافية والآخر يرى أن العمل في المشروع سمح له بتعلم مهارات جديدة.

* السؤال السادس: هل ساهم المشروع في زيادة دخل أسرته؟

الجدول رقم (20): توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في زيادة دخل الأسرة

التكرار	البيان
04	نعم
01	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن 4 من 5 من أصحاب العمل يقرون أن مشاريعهم ساهمت في زيادة دخل أسرهم. في حين أن واحد منهم لا يُقرّ بذلك، وقد تأكدنا من الاستبيان أنه صاحب الفندق الجديد (المشروع في بدايته) وهو فندق جليل.

*السؤال السابع: هل يحقق المشروع أرباحا خلال السنة؟

الجدول رقم (21): توزيع الإجابات حسب تحقيق ربحية المشروع

التكرار	البيان
04	نعم
01	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أصحاب العمل (4 من 5) قالوا أن مشاريعهم تحقق أرباحا خلال السنة. في حين أن واحدا منهم أجاب بالنفي وقد تأكدنا من الاستبيان أنه صاحب الفندق الجديد.

* السؤال الثامن: هل تفكرون في استخدام جزء من مداخل المشروع في توسيعه أو الاستثمار في مشروع

آخر مستقبلا؟

الجدول رقم (22): توزيع الإجابات حسب إمكانية استثمار الأرباح مستقبلا

البيان	التكرار
نعم	04
لا	01

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أصحاب العمل (4 من 5) يفكرون في استغلال جزء من مداخيل (أرباح) المشروع في توسيعه أو إنشاء مشروع آخر مستقبلا. أما صاحب المشروع المتبقي فلا يفكر في ذلك، وقد تأكدنا من الاستبيان أنه صاحب المشروع الجديد.

. في حالة الإجابة بنعم: إلى ماذا سيوجه؟

الجدول رقم (23): توزيع الإجابات حسب مجالات استثمار الأرباح

البيان	التكرار	الترتيب
توسيع المشروع	04	01
الدعاية والترويج للمشروع	00	03
تدريب العاملين	00	03
تحسين نوعية الخدمات	02	02
الاستثمار في مشروع سياحي آخر	02	02
الاستثمار في مجال خارج القطاع السياحي	00	03

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن أصحاب العمل الذي يفكرون في استثمار جزء من مداخيل المشروع مستقبلا اختاروا الاستثمار في توسيع المشروع الحالي كفكرة أساسية. في حين أن الاستثمار في تحسين نوعية الخدمة كان فكرة مطروحة لدى 2 منهم فقط، وفكرة الاستثمار في مشروع سياحي آخر واردة لدى الاثنين المتبقين (فندق الجزيرة والسلام).

II- الآثار الاقتصادية للمشروع

* السؤال الأول: هل استخدم المشروع أثناء إنجازه الموارد المحلية فقط؟

الجدول رقم (24): توزيع الإجابات حسب استخدام المشروع للموارد المحلية

البيان	التكرار
نعم	02
لا	03

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن 3 من مشاريع (فندق لويزة والجزيرة، جلجيل) من الخمس المدروسة استخدمت موارد من خارج المنطقة. في حين أن المشروعين المتبقين اعتمدا على الموارد المحلية فقط.

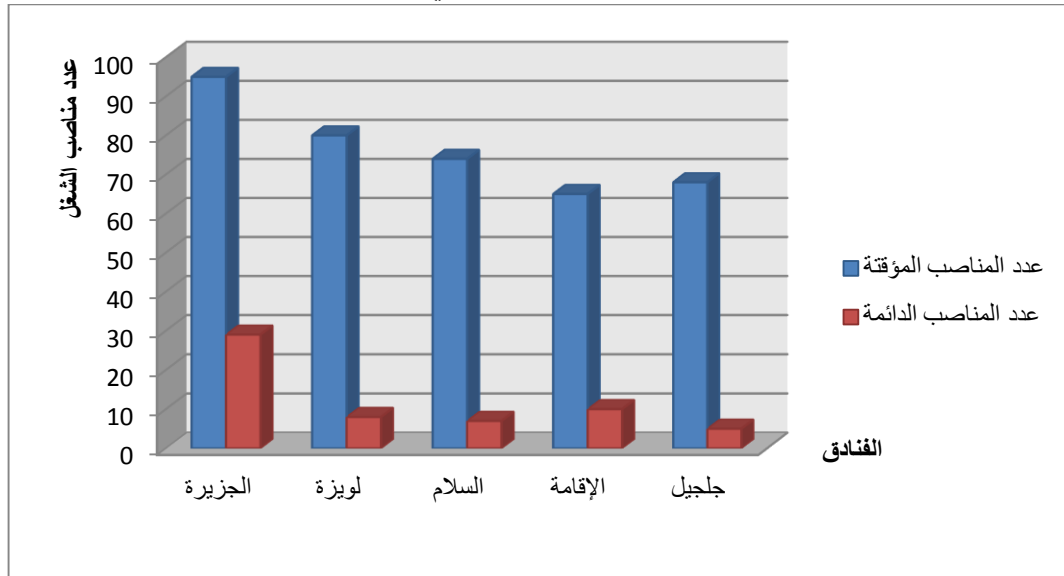
* السؤال الثاني: ما هو عدد مناصب الشغل التي وفرها المشروع؟

الجدول رقم (25): توزيع الإجابات حسب عدد مناصب الشغل التي وفرها المشروع

اسم الفندق	عدد المناصب المؤقتة	النسبة المئوية	عدد المناصب الدائمة	النسبة المئوية
الجزيرة	95	21.54	29	6.58
لويزة	80	18.14	08	1.81
السلام	74	16.78	07	1.59
الإقامة	65	14.74	10	2.27
جلجيل	68	15.42	5	1.13
المجموع	382	86.62	59	13.38

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (07): توزيع الإجابات حسب عدد مناصب الشغل في المشروع



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن ما نسبته 86.62% من مناصب الشغل التي وفرتها المشاريع الخمس مؤقتة، و13.38% هي مناصب دائمة. وتتمثل المناصب المؤقتة في مناصب الشغل خلال فترة الإنجاز والمناصب المؤقتة حاليا (أثناء عمل المشروع)، أما المناصب الدائمة فتتمثل في العمال الدائمين حاليا في الفنادق المدروسة.

* السؤال الثالث: هل كل العاملين في المشروع من أفراد المجتمع المحلي (سكان المنطقة)؟

الجدول رقم(26): توزيع الإجابات حسب انتماء العاملين إلى المنطقة

إقامة	التكرار
نعم	03
لا	02

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن 3 مشاريع من 5 (فندق السلام، الإقامة، لويزة) توظف عاملين من السكان المحليين للمنطقة فقط. أما المشروعان المتبقيان (جلجيل والجزيرة) فيوظفان عاملين من خارج المنطقة.

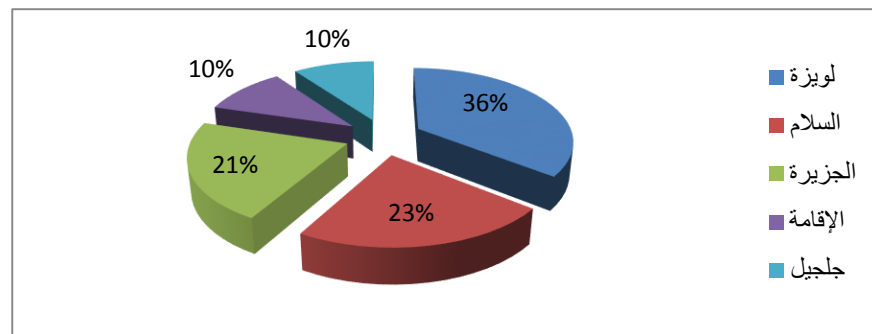
* السؤال الرابع: ما مدى مساهمة المشروع في تحسين أو زيادة عرض خدمات الإيواء في المنطقة؟

الجدول رقم(27): توزيع الإجابات حسب طاقة استيعاب الفندق (الأسرة)

اسم الفندق	عدد الأسرة	النسبة من الإجمالي في الولاية
لويزة	120	7.26
السلام	76	4.6
الجزيرة	72	4.36
الإقامة	35	2.12
جلجيل	33	2.03
المجموع	336	20.32
إجمالي الأسرة في الولاية	1653	-

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان ووثائق الداخلية لمديرية السياحة.

الشكل رقم (08): توزيع الإجابات حسب طاقة استيعاب الفندق (الأسرة)



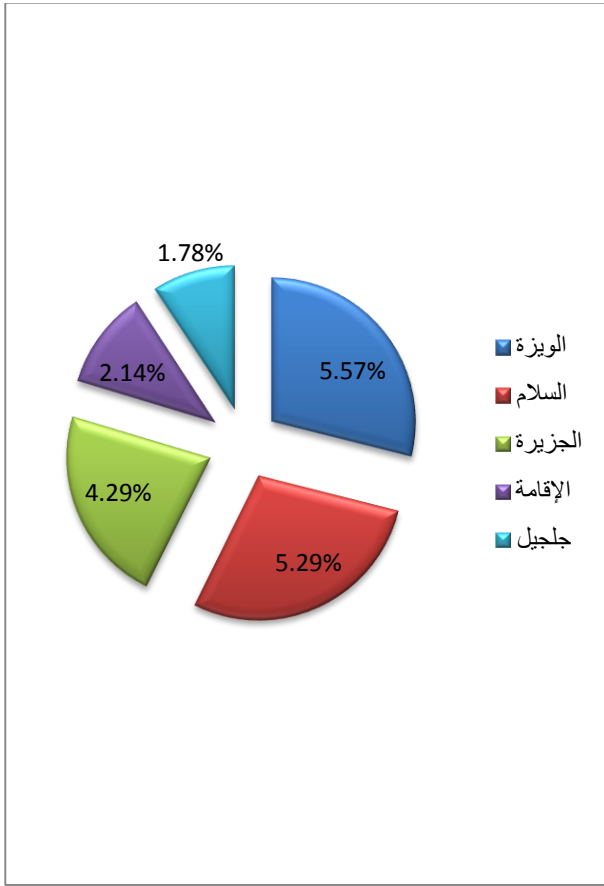
المصدر: برنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن الفنادق الخمس تساهم بنسبة 20.37 % من إجمالي الطاقة الإيوائية (عدد الأسرة) في الولاية.

الجدول رقم (28): توزيع الإجابات حسب طاقة استيعاب (الغرف)

الشكل رقم (09): توزيع الإجابات حسب الفندق طاقة استيعاب الفندق (الغرف)

اسم الفندق	عدد الغرف	النسبة الإجمالية في الولاية %
لويزة	72	5.57
السلام	46	5.48
الجزيرة	36	4.29
الإقامة	18	2.14
جلجيل	15	1.78
المجموع	187	22.26
إجمالي الغرف في الولاية	840	-



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أن الفنادق الخمس تساهم بنسبة من إجمالي الطاقة الإيوائية (عدد الغرف) في الولاية. وذلك بـ 72 غرفة لفندق لويزة و 46 غرفة لفندق السلام.

* السؤال الخامس: هل ساهم المشروع في تحسين نوعية الخدمات في المنطقة؟

الجدول رقم(29): توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في تحسين نوعية الخدمات

التكرار	مساهمة المشروع في تحسين نوعية الخدمات
04	نعم
01	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن من أصحاب المشاريع المدروسة يرون أن مشاريعهم ساهمت في تحسين نوعية الخدمات في المنطقة. أما صاحب الفندق المتبقي (فندق جلجيل) فيرى غير ذلك.

*السؤال السادس: في حالة الإجابة بـ "لا" ما هي الأسباب؟

تبين أن صاحب الفندق جلجيل الذي يرى أن مشروعه لم يقدم مساهمة في تحسين نوعية الخدمات في المنطقة. يرجع السبب إلى ضعف الإمكانيات المالية.

III- الآثار الاجتماعية للمشروع

* السؤال الأول: ما هي آثار المشروع عليك وعلى أسرتك؟

الجدول رقم (30): توزيع الإجابات حسب آثار مشروع في إشباع الحاجات الاجتماعية

الترتيب	التكرار	البيان
01	05	توسيع دائرة المعارف وإقامة علاقات جديدة
03	01	تنمية القدرة على التعامل مع الآخرين
03	01	تعزيز الروابط الأسرية
02	03	الانجاز وتحقيق الذات

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن كل أصحاب الفنادق المدروسة يرون أن مشاريعهم ساهمت في توسيع دائرة معارفهم وإقامة علاقات اجتماعية جديدة. وأن منهم يرون أنها ساهمت أيضا في شعورهم بالإنجاز وتحقيق الذات. أما تنمية القدرة على التعامل مع الآخرين وتعزيز الروابط الأسرية فلم تذكر إلا مرة واحدة (لكل منهما) كأثر للمشروع على صاحبه وأسرته.

* السؤال الثاني: هل تعتقد أن المشروع يساهم في تحسين مستوى معيشة العمال وأسرهم؟

الجدول رقم(31): توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في تحسين المستوى المعيشي

التكرار	البيان
05	نعم
00	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن كل أصحاب العمل يعتقدون أن المشروع يساهم في تحسين مستوى معيشة العمال وأسرهم وذلك على اعتبار العمال يتقاضون أجرا مقابل النشاط الذي يقومون به.

*السؤال الثالث: هل تملك النساء نفس فرص التوظيف في المشروع مثل الرجال؟

الجدول رقم(32): توزيع الإجابات حسب فرص النساء في التوظيف

التكرار	البيان
05	نعم
0	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن جميع أصحاب الفنادق المدروسة قالوا بأن النساء تملك فرص التوظيف في مشاريعهم مثل الرجال، ما يدل على عدم وجود تمييز بين الجنسين في التوظيف لدى هؤلاء ربما لانفتاحهم.

* السؤال الرابع: هل يقدم المشروع خدمات اجتماعية للعاملين؟

الجدول رقم (33): توزيع الإجابات حول وجود خدمات اجتماعية للعاملين

التكرار	البيان
05	نعم
00	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن: كل أصحاب العمل قالوا بأن مؤسساتهم تقدم خدمات اجتماعية للعاملين.

* السؤال الخامس: هل تعتقد أن المشروع ساهم في تنمية مهارات العاملين؟

الجدول رقم (34): توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في تنمية مهارات العاملين

التكرار	البيان
05	نعم
00	لا

المصدر: إعداد الطالبتين على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن كل أصحاب الفنادق المدروسة يعتقدون أن مشاريعهم ساهمت في تنمية مهارات

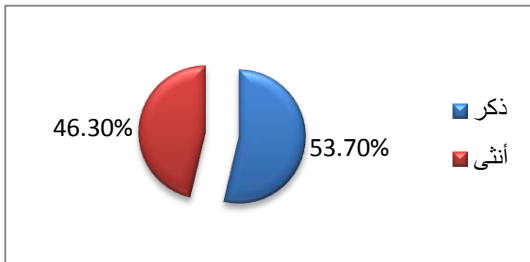
العاملين.

III.2.3 استبيان موجه للعاملين

❖ المحور الأول: البيانات الشخصية

* الجنس: توزيع أفراد العينة حسب الجنس كما يلي:

الشكل رقم (10): توزيع المستجوبين حسب الجنس



الجدول رقم (35): توزيع المستجوبين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	29	53.70
أنثى	25	46.30
المجموع	54	% 100

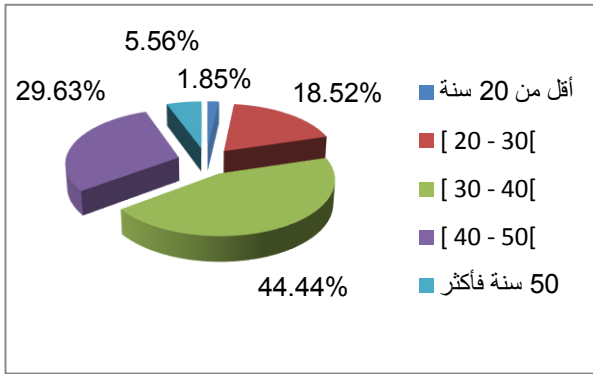
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن 53.70 % من العاملين في الفنادق المدروسة هم ذكور

والبقية (46.30 %) نساء.

* السن: توزيع أفراد العينة حسب السن كما يلي:

الشكل رقم (11): توزيع المستجوبين حسب السن



الجدول رقم (36): توزيع المستجوبين حسب السن

الفئات العمرية	التكرار	النسبة %
أقل من 20 سنة	01	1.85
[20 - 30]	10	18.52
[30 - 40]	24	44.44
[40 - 50]	16	29.63
50 سنة فأكثر	03	5.56

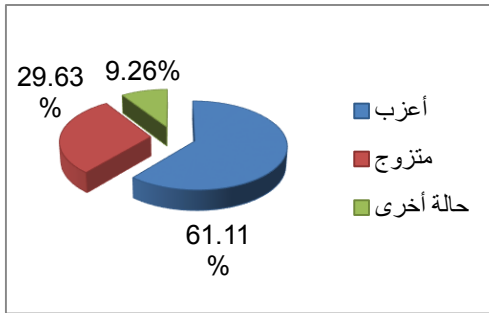
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل: أن حوالي (64.81 %) من العاملين في الفنادق الخمس هم من فئة الشباب (أقل من 40 سنة). (44.44 %) منهم شباب يتراوح سنهم بين 30 و 40 سنة. والنسبة الأصغر كانت من نصيب الشباب أقل من 20 سنة (1.85 %) وهذا قد يفسر بأن هذه الفئة تكون في مرحلة الدراسة. أما حوالي 35.19 % من العاملين تتجاوز أعمارهم 40 سنة منهم (29.63 %) بين 40 و 50 سنة وهم أغلبهم من الإداريين وقد تفسر سيطرة فئة الشباب على اليد العاملة في هذه الفنادق بحاجة العمل إلى الطاقة والحيوية (إلى قدرات الشباب).

* الحالة الاجتماعية: توزع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية كما يلي:

الشكل رقم (12): توزيع المستجوبين

حسب الحالة الاجتماعية



الجدول رقم (37): توزيع المستجوبين حسب

الحالة الاجتماعية

البيان	التكرار	النسبة %
أعزب	33	61.11
متزوج	16	29.63
حالة أخرى	05	9.26

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين أن 70.37 % من العاملين هم غير المتزوجين والبقية (29.63 %) متزوجون. وهذا راجع إلى سيطرة فئة الشباب على اليد العاملة في الفنادق المدروسة.

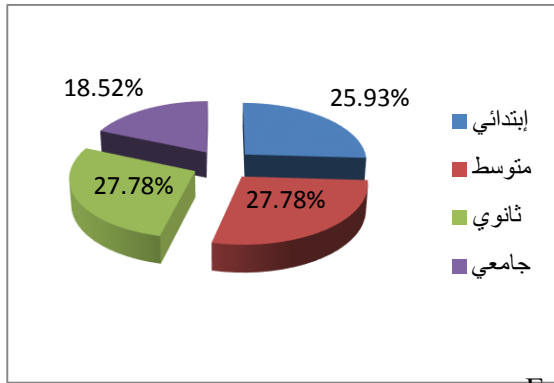
* المستوى التعليمي: توزع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي إلى أربع فئات كما يلي:

الجدول رقم(38): توزيع المستجوبين حسب

الشكل رقم (13): توزيع المستجوبين حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ابتدائي	14	25.93
متوسط	15	27.78
ثانوي	15	27.78
جامعي	10	18.52



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أن (18.52 %) من العاملين استفادوا من تعليم جامعي. أما البقية فتوزعوا بنسب متقاربة بين مستويات: الابتدائي والمتوسط والثانوي. وهذا يرجع إلى أن غالبية الأعمال على مستوى الفنادق لا تتطلب مستوى تعليمي عالي، إضافة إلى أن أصحاب الشهادات العليا يفضلون العمل في مؤسسات أخرى تقدم أجور أعلى.

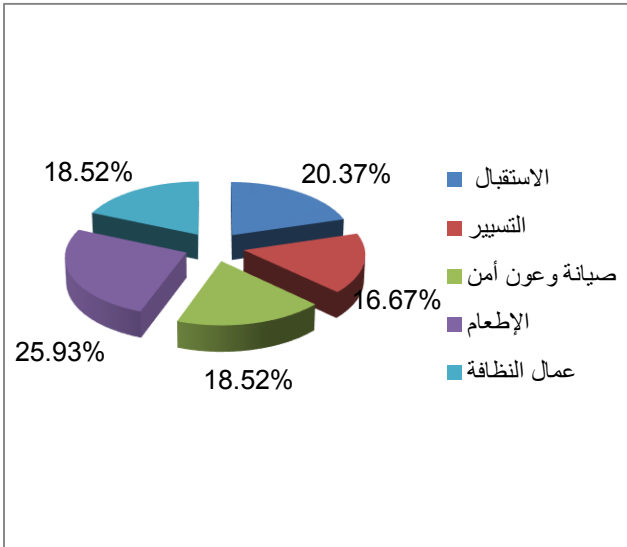
* **الصف المهني:** توزع أفراد العينة حسب الصف المهني كما يلي:

الجدول رقم (39): توزيع المستجوبين حسب

الشكل رقم (14): توزيع المستجوبين حسب الصف المهني

الصف المهني

الصف المهني	التكرار	النسبة %
الاستقبال	11	20.37
التسيير	09	16.57
صيانة وعون أمن	10	18.52
الإطعام	14	25.93
عمال نظافة	10	18.52

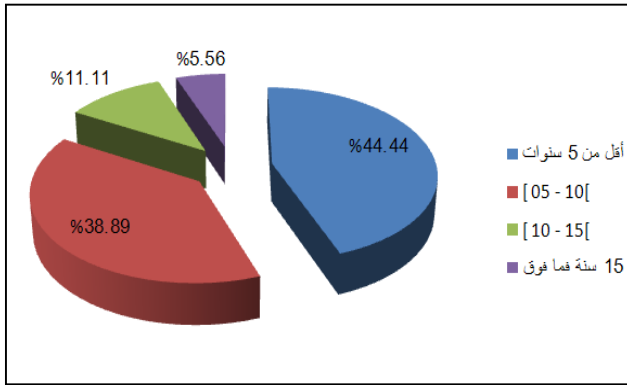


المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أن 25.93 % من العاملين في الفنادق الخمس يشتغلون في خدمات الإطعام. ويتوزع البقية بنسب متقاربة على مهن الاستقبال والتسيير والصيانة والأمن والنظافة.

* **عدد سنوات العمل في المؤسسة:** توزع أفراد العينة حسب سنوات العمل في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (40): توزيع المستجوبين حسب عدد سنوات المؤسسة
الشكل رقم (15): توزيع المستجوبين حسب العمل في عدد سنوات العمل في المؤسسة

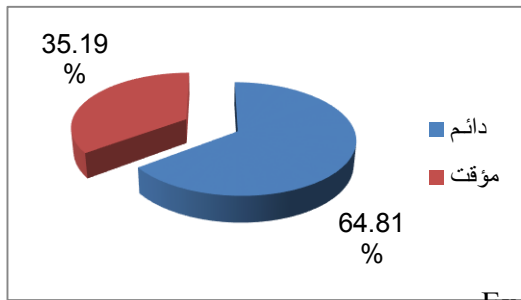


عدد سنوات العمل في المؤسسة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	24	44.44
5 - 10	21	38.89
10 - 15	06	11.11
15 سنة فما فوق	03	5.56

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أن (44.44%) من العاملين عملوا في الفنادق المدروسة لمدة تقل عن 5 سنوات. و(38.89%) منهم عملوا أقل من 10 سنوات أما (16.67%) فتجاوزت مدة عملهم 10 سنوات. * طبيعة عقد العمل: توزع أفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل كما يلي:

الجدول رقم (41): توزيع المستجوبين حسب طبيعة عقد العمل
الشكل رقم (16): توزيع المستجوبين حسب طبيعة عقد العمل



طبيعة عقد العمل	التكرار	النسبة %
دائم	35	64.81
مؤقت	19	35.19

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل: أن 64.81% من العاملين يشتغلون في مناصب عمل دائمة. وأن 35.19% منهم عمال مؤقتون (بعقود مؤقتة) وهي نسبة كبيرة نوعا ما، ما يؤكد هشاشة العمل في النشاط السياحي.

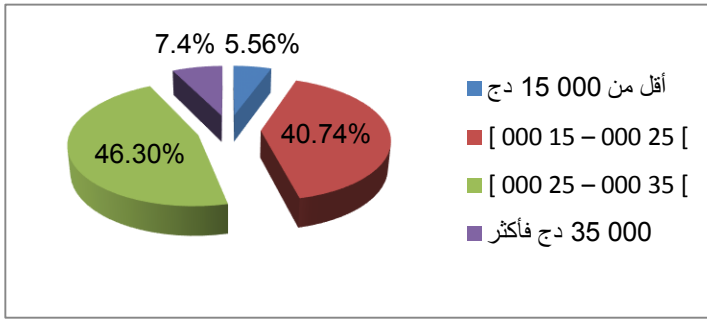
* الدخل الشهري: توزع أفراد العينة حسب الدخل كما يلي:

الجدول رقم (42): توزيع المستجوبين حسب الدخل

الشكل رقم (17): توزيع المستجوبين حسب الدخل الشهري

الشهري

النسبة %	التكرار	فئة الدخل
5.56	03	أقل من 15 000 دج
40.74	22	[25 000 – 15 000]
46.30	25	[35 000 – 25 000]
7.4	04	35 000 دج فأكثر



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل: أن أجور العاملين ضعيفة نسبيا حيث أن 92.60 % منهم يتقاضون أجرا يقل عن 35 000 دج شهريا. ويلاحظ أيضا أن 5.56 % من العاملين لا يتجاوز أجرهم 15 000 دج (وهو أقل من الحد الأدنى المضمون للأجر) وأن 7.40 % فقط يتقاضون أجرا شهريا يفوق 35 000 دج.

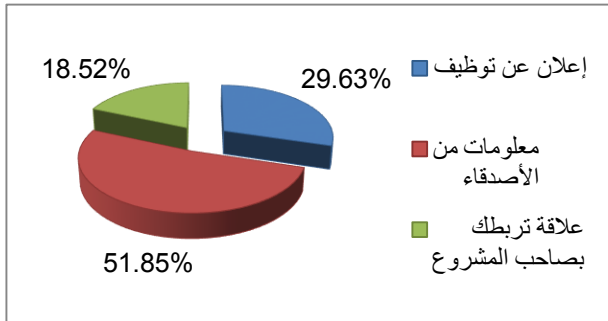
❖ المحور الثاني: دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية

I- بيانات عن المشروع

* السؤال الأول: كيف تعرفت على هذا المشروع من أجل العمل فيه؟

الشكل رقم (18): توزيع الإجابات حسب حصول العاملين على الوظيفة

الجدول رقم (43): توزيع الإجابات حسب حصول العاملين على الوظيفة



النسبة %	التكرار	البيان
29.63	16	إعلان عن توظيف
51.85	28	معلومات من الأصدقاء
18.52	10	علاقة تربطك بصاحب المشروع

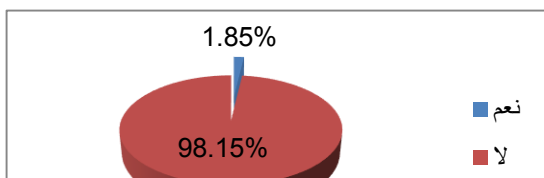
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أغلبية 51.85 % من العاملين تعرفوا على وجود فرص عمل في المشروع بواسطة أصدقائهم. و 29.63 % شاهدوا إعلان التوظيف ونسبة 18.52 % منهم قالوا بأنهم تربطهم علاقة مع صاحب المشروع وتم توظيفهم على هذا الأساس.

* السؤال الثاني: هل واجهت صعوبات في الحصول على الوظيفة؟

الشكل رقم (19): توزيع الإجابات حسب حصول صعوبات حصول العاملين على الوظيفة

الجدول رقم (44): توزيع الإجابات حسب صعوبات العاملين على الوظيفة



النسبة %	التكرار	البيان
1.85	01	نعم
98.15	53	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان وبرنامج Excel.

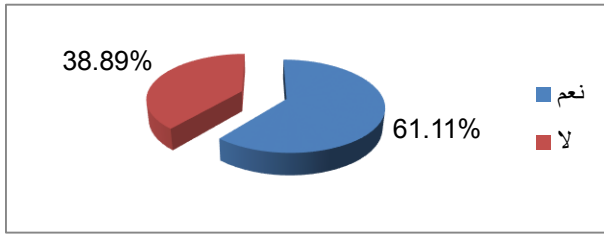
نلاحظ من الجدول والشكل: أن الغالبية العظمى (98.15%) قالوا بأنهم لم يواجهوا أي صعوبات في الحصول على الوظيفة. فقط شخص واحد قال أنه واجه صعوبة ترجع إلى انخفاض مستواه التعليمي.

II- الآثار الاقتصادية للمشروع

* السؤال الأول: هل ساهم عملك في المشروع في زيادة دخلك؟

الشكل رقم (20): توزيع الإجابات حسب مساهمة

المشروع في زيادة الدخل



الجدول رقم (45): توزيع الإجابات حسب

مساهمة المشروع في زيادة الدخل

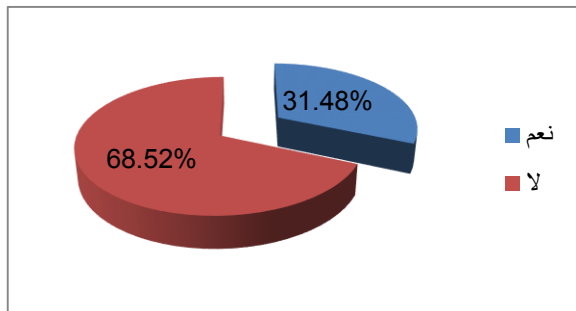
النسبة %	التكرار	البيان
61.11	33	نعم
38.89	21	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

يتضح من الجدول والشكل: أن ما نسبته 61.11% من العاملين قالوا أن المشروع ساهم في زيادة دخلهم. في حين ما نسبته 38.89% يرون غير ذلك.

* السؤال الثاني: هل يسمح الدخل الذي تحصل عليه بادخار جزء منه؟

الشكل رقم (21): توزيع الإجابات حول ادخار جزء من الدخل



الجدول رقم (46): توزيع الإجابات حول الادخار

جزء من الدخل

النسبة %	التكرار	البيان
31.48	17	نعم
68.52	37	لا

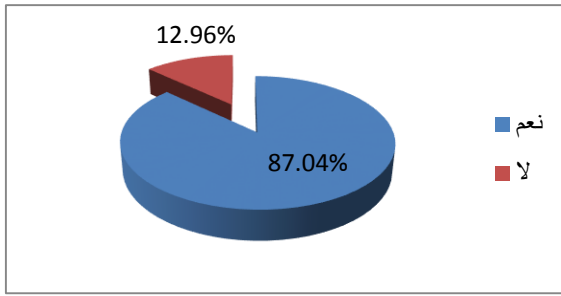
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

يتضح الجدول والشكل: أن 68.52% من العاملين قالوا أن دخلهم لا يسمح لهم بالادخار ويفسر هذا بضعف الأجور (تتناسب تقريبا مع فئات الدخل أقل من 25 000 دج). أما 31.48% منهم فقالوا بأنه يمكنهم ادخار جزء من الدخل (تقريبا نسبة فئات الدخل الذي يفوق 25 000 دج).

*السؤال الثالث: هل أنت من سكان المنطقة المحليين؟

الجدول رقم(47): توزيع الإجابات حسب انتماء العاملين للمنطقة

الشكل رقم (22): توزيع الإجابات حسب انتماء العاملين للمنطقة



البيان	التكرار	النسبة %
نعم	47	87.04
لا	07	12.96

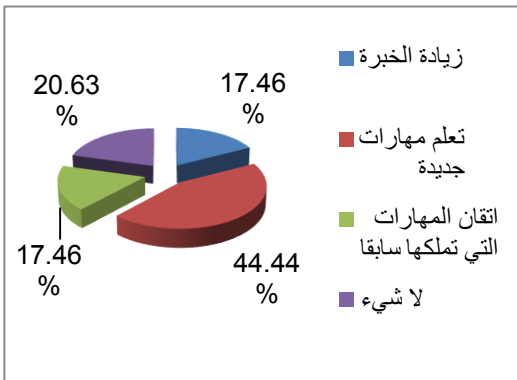
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أن 87.04 % من العاملين من سكان المنطقة. في حين ما نسبته 12.96 % ليسوا من سكان المنطقة، ما يدل على تفضيل أصحاب العمل لتوظيف سكان المنطقة نظرا لقرب مكان السكن من مكان العمل وبالتالي تقادي مشكلات الغياب والتأخر بسبب بعد المسافة.

* السؤال الرابع: ماذا اكتسبت من عملك في المشروع؟

الجدول رقم(48): توزيع الإجابات حسب مدى اكتساب المهارات

الشكل رقم (23): توزيع الإجابات حسب مدى اكتساب المهارات



البيان	التكرار	النسبة %
زيادة الخبرة	11	17.46
تعلم مهارات جديدة	28	44.44
إتقان المهارات التي تملكها سابقا	11	17.46
لا شيء	13	20.63

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

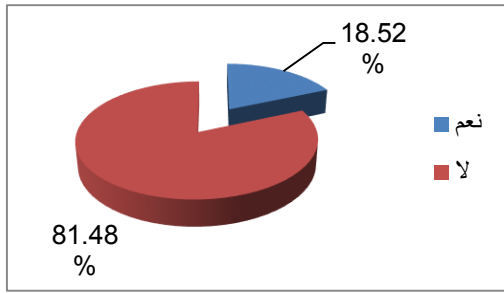
نلاحظ من الجدول والشكل أن 20.63% من العاملين قالوا أنهم لم يستفيدوا من تنمية مهاراتهم و خبراتهم. أما البقية فكانت إجاباتهم موزعة كما يلي:

- (44.44 %) يرون أنهم تعلموا مهارات جديدة؛
- (17.46 %) يرون أنهم اكتسبوا خبرة إضافية؛
- (17.46 %) يرون أنهم أتقنوا المهارات التي يملكونها سابقا.

* السؤال الخامس: هل يوفر لك المشروع فرص التدريب؟

الجدول رقم(49): توزيع الإجابات حسب توفر فرص التدريب

الشكل رقم (24): توزيع الإجابات حسب توفر فرص التدريب



البيان	التكرار	النسبة %
نعم	10	18.52
لا	44	81.48

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أن ما نسبته 81.48 % من العاملين أجابوا بأن المشروع لا يوفر لهم فرص التدريب، وقد يعود سبب ذلك إلى أن المؤسسات الفندقية لا تهتم بالتدريب وهذا الأخير لا يشمل كل العاملين (منهم لا تتطلب التدريب). في حين ما نسبته 18.52 % وفر لهم المشروع فرص التدريب وهم فئة الإداريين.

- في حالة الإجابة بـ "نعم"، هل تقع نفقات التدريب على عاتق صاحب المشروع؟

الجدول رقم (50): توزيع الإجابات حسب الجهة التي تقع عليها نفقات التدريب

البيان	التكرار
نعم	10
لا	00

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

من الجدول نلاحظ أن العاملون الذين وفر لهم المشروع فرص التدريب قالوا أن نفقات التدريب تقع على عاتق صاحب المشروع.

III- الآثار الاجتماعية للمشروع

* السؤال الأول: من بين الجوانب التالية ما هي آثار المشروع عليك وعلى أسرته؟

الجدول رقم (51): توزيع الإجابات حسب آثار المشروع في إشباع الحاجات الاجتماعية

البيان	التكرار	الترتيب
--------	---------	---------

01	20	توسيع دائرة المعارف وإقامة علاقات جديدة
03	18	تنمية القدرة على التعامل مع الآخرين
04	10	الإنجاز وتحقيق الذات
02	19	تحقيق الاستقرار الاجتماعي والأسري
05	08	لا شيء

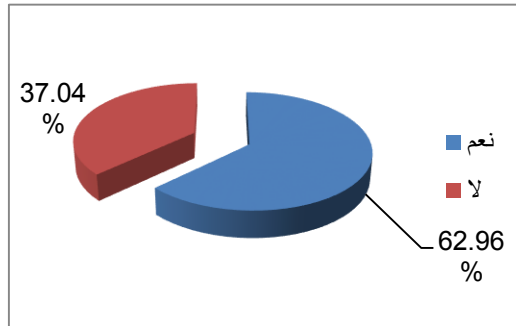
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن:

- 20 عاملا من (54) قالوا أن المشروع سمح لهم بتوسيع دائرة معارفهم وإقامة علاقات جديدة؛
- 19 عاملا قالوا أن المشروع سمح لهم بتحقيق الاستقرار الاجتماعي والأسري؛
- 18 عاملا من (54) قالوا بأن مشروع سمح لهم بتنمية القدرة على التعامل مع الآخرين؛
- 10 عمال قالوا بأن المشروع سمح لهم بالشعور بالإنجاز وتحقيق الذات أما 08 من العمال فقالوا بأن المشروع لم يؤثر عليهم.

* السؤال الثاني: هل ساهم عملك في المشروع في تحسين مستوى معيشة أسرتك؟

الجدول رقم(52): توزيع الإجابات حسب مساهمة
تحسين المشروع في تحسين مستوى المعيشة
الشكل رقم(25): توزيع الإجابات حسب مساهمة المشروع في
في تحسين مستوى المعيشة.



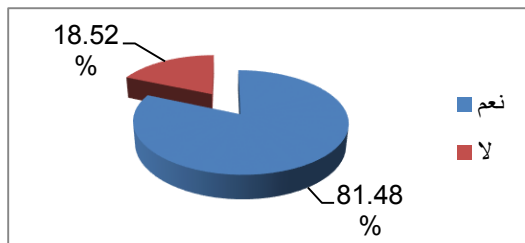
البيان	التكرار	النسبة %
نعم	34	62.96
لا	20	37.04

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أن العاملين يرون أن المشروع ساهم في تحسين مستوى معيشة أسرهم أما البقية فيرون غير ذلك.

* السؤال الثالث: هل تستفيد من خدمات اجتماعية نتيجة عملك في هذا المشروع؟

الجدول رقم(53): توزيع الإجابات حسب الاستفادة
الاستفادة من خدمات اجتماعية
الشكل رقم (26): توزيع الإجابات حسب من خدمات اجتماعية



البيان	التكرار	النسبة %
نعم	34	81.48
لا	20	18.52

81.48	44	نعم
18.52	10	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

نلاحظ من الجدول والشكل أن 81.48% من العاملين قالوا أنهم يستفيدون من خدمات اجتماعية في المؤسسة، أما البقية فقالوا عكس ذلك.

- في حالة الإجابة ب "نعم": ما هي الخدمات الاجتماعية التي تستفيد منها؟

الجدول رقم(54): توزيع الإجابات حول الخدمات الاجتماعية المقدمة

الترتيب	التكرار	البيان
01	34	التأمين الاجتماعي
02	28	الرعاية الصحية

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن التأمين الاجتماعي هو الخدمة الاجتماعية الأساسية تليها الرعاية الصحية متمثلة في فحوصات طبية سنوية خارج المؤسسة. حيث يستفيد 34 عاملا من التأمين الاجتماعي (من أصل 44 عاملا قالوا أنهم يستفيدون من خدمات اجتماعية) و 28 من 44 قالوا أنهم يستفيدون من الرعاية الصحية. وقد يفسر هذا الفرق بعدم فهم العاملين للسؤال.

*السؤال الخامس: هل تعتقد بصفتهك عاملا في مشروع سياحي صغير أن المؤسسات الصغيرة ؟

والمتوسطة تساهم في التنمية المحلية

الجدول رقم(55): توزيع الإجابات حول مساهمة

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية المحلية

النسبة %	التكرار	البيان
40.74	22	نعم
59.26	32	لا

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان وبرنامج Excel.

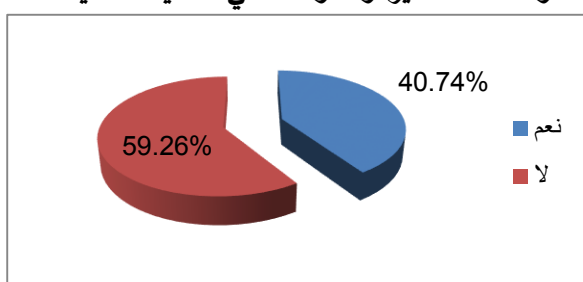
نلاحظ من الجدول والشكل أن 59.26% من العاملين يعتقدون أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا تساهم في التنمية المحلية وقد يعود ذلك إلى النظرة التشاؤمية لأفراد المجتمع حول القطاع السياحي ومؤهلاته، في حين نجد ما نسبته 40.74% من العاملين يعتقدون بالدور الإيجابي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية المحلية.

- إذا كانت الإجابة ب "نعم": فيما تتمثل هذه المساهمة؟

الجدول رقم(56): توزيع الإجابات حسب طبيعة المساهمة

الشكل رقم (27): توزيع الإجابات حول مساهمة

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية المحلية



الترتيب	التكرار	البيان
01	17	خلق فرص عمل للشباب وتخفيض حدة البطالة
02	08	تطوير القطاع السياحي والتعريف بالمنطقة وإمكاناتها السياحية
03	05	تحسين نوعية الخدمات السياحية بالمنطقة
03	05	المساهمة في التطور الاقتصادي

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أن :

- 17 عاملا من 22 يعتقدون أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تساهم في خلق فرص عمل للشباب وتخفيض حدة البطالة؛
- 8 عمال من 22 يعتقدون أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تطوير القطاع السياحي والتعريف بالمنطقة وإمكاناتها السياحية؛
- 5 عمال من 22 يعتقدون أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تساهم في تحسين نوعية الخدمات السياحية؛
- 5 عمال من 22 يعتقدون أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تساهم في التطور الاقتصادي للمنطقة.

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل منهجية الدراسة الميدانية وكذا الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها وفق متطلبات الدراسة.

ومن أجل دراسة واقع مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، في التنمية السياحية المحلية قمنا بجمع بيانات ومعلومات عن طريق وثائق المؤسسة والمقابلات بالإضافة إلى الاستبيان، ثم تحليل هذه البيانات

باستخدام بعض الأدوات الإحصائية من أجل الوصول إلى نتائج تمكننا من الإجابة عن التساؤلات المطروحة والخروج ببعض التوصيات.

الخاتمة العامة

أضحت السياحة في العصر الحالي صناعة متكاملة تتضمن التخطيط والاستثمار والتشييد والتسويق... وأضحت التنمية السياحية جزءا لا يتجزأ من التنمية الاقتصادية في العديد من دول العالم وإحدى دعائم التنمية الشاملة، كونها تستهدف الارتقاء والتوسيع في الخدمات السياحية واحتياجاتها. هذا وتلعب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دورا محوريا في عملية التنمية من خلال مساهمتها في دفع النمو وزيادة الناتج المحلي الإجمالي، والمساهمة الفعالة في التصدير وزيادة قدرة الابتكار واستقطاب اليد العاملة والحد من البطالة، فهي من المصادر الرئيسية للتطور التكنولوجي ونقل المعرفة. لذا ازداد اهتمام الدول المتقدمة والنامية على حد سواء بها، مما أدى إلى انتشارها وزيادة عددها.

❖ نتائج الدراسة

يمكن أن نجمل النتائج التي توصلت إليها الدراسة في مجموعتين: الأولى تشمل النتائج المتعلقة بالقسم النظري والثانية تتعلق بالدراسة التطبيقية.

● النتائج النظرية

يمكن إيجاز نتائج الدراسة النظرية في النقاط التالية:

- لا يوجد تعريف متفق عليه بين دول العالم وبين الباحثين، للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهذا راجع لكثرة التباينات بينها نتيجة اختلاف درجة النمو وتنوع الأنشطة الاقتصادية إضافة إلى تعدد معايير التصنيف؛
- تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمجموعة من الخصائص من أهمها سهولة التأسيس والتي أدت بها إلى تزايد عددها وانتشارها؛
- تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جملة من التحديات في ظل التحولات الاقتصادية التي يشهدها العالم اليوم، لا سيما الانفتاح الاقتصادي والتنمية المستدامة. وفي سبيل تجاوز المشكلات الناجمة عن ذلك وضعت مختلف الدول إستراتيجيات من أجل النهوض بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتفعيل مساهمتها في التنمية المحلية؛
- تهدف التنمية المحلية إلى زيادة التعاون والمشاركة بين السكان المحليين، مما يساعد في نقل المجتمع المحلي من حالة اللامبالاة إلى حالة المشاركة الفاعلة، فالتنمية المحلية مرهونة بتضافر جهود الفاعلين المحليين؛
- التنمية السياحية يجب أن تهدف إلى تحقيق زيادة متوازنة ومستمرة في الموارد السياحية؛
- تختلف أشكال التنمية السياحية من بلد لآخر وذلك حسب الخطة التنموية التي تضعها السلطات العمومية لكل دولة، فمثلا في الجزائر نجد السياحة الصحراوية من ضمن أشكال التنمية السياحية.

● النتائج التطبيقية

ويمكن إيجازها فيما يلي:

- كل المؤسسات العاملة في القطاع السياحي بولاية جيجل هي مؤسسات صغيرة أو متوسطة منها 25 فندقا عام 2016 و 10 وكالات سياحية. ويلاحظ أن أغلبية الفنادق غير مصنفة، وأن النشاط الرئيسي للوكالات السياحية هو رحلات الحج والعمرة؛

- في إطار دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، أنشئ "مركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" الذي يضطلع بمهام متعددة لمرافقة أصحاب المشاريع في مختلف قطاعات النشاط ومنها السياحة. لكن الملاحظ أن مشاريع القطاع لا تستفيد من أي معاملة خاصة، ما قد يفسر بعدم وجود السياحة ضمن أولويات الاستراتيجية التنموية؛

- ملكية المؤسسات الفندقية محل الدراسة إما فردية أو عائلية، وهي إحدى خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وجاءت فكرة المشروع إما في إطار الاستثمار العائلي أو من أجل المساهمة في التنمية المحلية بولاية جيجل؛

- أقر غالبية أصحاب العمل في الفنادق المدروسة بوجود حوافز لإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أهمها المساعدات والدعم المالي. رغم ذلك فقد واجهوا صعوبات في مرحلة الإنشاء منها مشكلة التمويل والصعوبات الإدارية وصعوبات في الحصول على مواد البناء واليد العاملة المؤهلة.

- يرى أصحاب العمل في الفنادق المدروسة أن مشاريعهم كان لها أثر إيجابي عليهم وعلى أسرهم حيث سمحت لهم بتنمية مهاراتهم، وتحقيق مداخيل إضافية. ونظرا لكونها مشاريع مربحة فهم يفكرون في استثمار جزء من الأرباح في توسيعها أو إنشاء مشاريع أخرى؛

- بالنسبة للآثار التنموية الاقتصادية، أظهرت النتائج أن:

* بعض المؤسسات اضطرت لاستخدام موارد غير محلية في إنجاز المشروع، نظرا لضعف الموارد المحلية؛

* وفرت هذه المؤسسات مناصب شغل أثناء إنجاز المشروع، إضافة إلى المناصب الحالية، تقدر ب 382 منصب عمل مؤقت و 59 منصب عمل دائم. وشغل هذه المناصب عاملون في المنطقة ومن خارجها؛

* تساهم الفنادق الخمس المدروسة بنسبة 20.32% من الطاقة الإيوائية في ولاية جيجل، حسب عدد الأسرة، ونسبة 22.26% من حيث عدد الغرف؛

* يرى أصحاب العمل أن مشاريعهم ساهمت في تحسين نوعية الخدمات بالمنطقة ما عدا صاحب المشروع الجديد "جلجيل"؛

- بالنسبة للآثار التنموية الاجتماعية، أظهرت النتائج ما يلي:

* يرى أصحاب العمل أن مشاريعهم سمحت لهم بتوسيع دائرة معارفهم وإقامة علاقات جديدة بالدرجة الأولى، والشعور بالإنجاز وتحقيق الذات؛

*كما أنهم أجمعوا أن مشاريعهم ساهمت في تحسين مستوى معيشة العمال وأسرهم، وتنمية مهارات هؤلاء. وأنها تتيح للنساء نفس فرص العمل كما الرجال، وتقدم خدمات اجتماعية للعمال؛

- أظهرت نتائج الاستبيان الموجه للعاملين في الفنادق، أن أغليبتهم شباب بنسبة 64.81% (أقل من 40 سنة ، وذكور بنسبة 53.7% ، ما يعزز فكرة مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التشغيل حسب خصائص المجتمع المحلي؛

- لكن أغلبية العاملين بنسبة 92.6% يحصلون على أجر يقل عن 35000 دج ما يتطابق مع حقيقة الضعف النسبي في أجور العاملين في القطاع السياحي؛

- تبين أن العلاقات الاجتماعية لعبت دورا كبيرا في تعرف العاملين على المشروع وحصولهم على الوظيفة؛

- الآثار التنموية الاقتصادية للمشروع بالنسبة للعاملين:

*أغلبية العاملين أقروا بمساهمة عملهم في المشروع بزيادة دخلهم بنسبة 61.11% لكن القليل منهم فقط من يتمكن من الادخار نظرا للضعف النسبي في الأجور؛

*أغلبية العاملين بنسبة 87.04% هم من سكان المنطقة، ما يؤكد البعد المحلي في مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية؛

*رغم أن الفنادق المدروسة لا توفر الكثير من فرص التدريب، حسب وجهة نظر العاملين، إلا أنها سمحت للغالبية منهم بتعزيز وتنمية مهاراتهم من خلال العمل؛

- الآثار التنموية الاجتماعية للمشروع بالنسبة للعاملين:

*يرى غالبية العاملين في الفنادق محل الدراسة أن عملهم سمح لهم بتوسيع دائرة معارفهم وإقامة علاقات جديدة بالدرجة الأولى، مثلهم مثل أصحاب العمل ما يؤكد دور السياحة في التنمية الاجتماعية. كما أنهم استطاعوا تحقيق الاستقرار الأسري والاجتماعي وتنمية قدرتهم على التعامل مع الآخرين بفضل هذا العمل؛

*أقر 62.96% من العاملين بأن عملهم في المشروع ساهم في تحسين مستوى معيشة أسرهم؛

*81.48% قالو أنهم يستفيدون من خدمات اجتماعية في العمل تتمثل أساسا في التأمين الاجتماعي والرعاية الصحية؛

*59.26% من العاملين يرون أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا تساهم في التنمية المحلية، في حين أن البقية أكدوا مساهمتها في خلق فرص عمل للشباب بالدرجة الأولى، وفي تطوير قطاع السياحة والتعريف بالمنطقة وإمكاناتها السياحية في المقام الثاني.

❖ توصيات الدراسة

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم جملة من التوصيات للقائمين على قطاع السياحة والمؤسسات الفندقية محل الدراسة نذكر منها:

- وضع استراتيجيات سياحية مبنية على أسس علمية، تنبثق من واقع الجزائر وتنتهج على الثقافات السياحية الأخرى تأخذ أحسنها وتترك أسوأها؛
- على السلطات المعنية الاهتمام بتطوير قواعد بيانات وإحصائيات حول القطاع السياحي والآثار المترتبة عن التنمية السياحية، من أجل المساعدة في وضع خطط تنموية ملائمة للظروف المحلية في كل منطقة سياحية؛
- تشجيع الاستثمار الأجنبي والمحلي في المجال السياحي، ووضع حوافز خاصة بالمشاريع السياحية الصغيرة والمتوسطة؛
- إنشاء شبكة لهيئات التكوين والاستشارة متخصصة في السياحة المحلية وتأهيل الكفاءات المحلية من أجل فهم متطلبات التنمية؛
- الاهتمام الفعلي بقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال إدراج أيام ثقافية وتحسيسية حول المقولة وإنشاء المؤسسات السياحية سواء في الجامعات ومعاهد التكوين أو المؤسسات والهيئات الحكومية المعنية مثل مديرية السياحة ومركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- إنشاء فنادق مصنفة تقدم خدمات نوعية لمختلف فئات السياح، وتلبي جزءا من الطلب الكبير على خدمات الإيواء في موسم الاصطياف.

❖ آفاق الدراسة

- إن بحثنا المتواضع ما هو إلا محاولة لإلمام بأهم جوانب الموضوع ولا يخلو من التقصير سواء من الناحية المنهجية أو العملية، فالموضوع واسع ويحتاج إلى مزيد من البحث. ويمكن أن يكون بداية لأبحاث أخرى ونذكر على سبيل المثال المواضيع التالية:
- دور القطاع السياحي في تفعيل التنمية المستدامة؛
 - مساهمة المؤسسات العائلية في التنمية المحلية؛
 - تسويق الخدمات السياحية في المؤسسات المتوسطة والصغيرة والمصغرة؛
 - دور المؤسسات الفندقية الصغيرة والمصغرة في التنمية السياحية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

❖ المراجع باللغة العربية

• الكتب العلمية

- 1- أحمد الجلاّد، السياحة المتواصلة البيئية، الطبعة الأولى، عالم الكتاب، الإسكندرية، 2002.
- 2- أحمد عارف العساف وآخرون، الأصول العلمية والعملية لإدارة المشاريع الصغيرة والمتوسطة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 3- أحمد فوزي ملوخية، التنمية السياحية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007.
- 4- أنور طالبة، العقود الصغيرة والمقاولية والتزام المواقف العامة، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، 2004.
- 5- أيمن علي عمر، إدارة المشروعات الصغيرة: مدخل بيئي مقارن، الدار الجامعية، الإسكندرية 2007.
- 6- توفيق عبد الرحيم يوسف، إدارة الأعمال التجارية الصغيرة، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2002.
- 7- حمزة محمود الزبيري، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الطبعة الثانية، دار الوراق للنشر، عمان، 2010.
- 8- خبابة عبد الله، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: آلية لتحقيق التنمية المستدامة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013.
- 9- رابح خوني، رقية حساني، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشكلات تمويلها، الطبعة الأولى إيتراك للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008.
- 10- رشيد أحمد عبد اللطيف، أساليب التخطيط للتنمية، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية، 2000.
- 11- زين العابد بن أسامة، إدارة الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 12- سعاد نائف البرنوطي، إدارة الأعمال الصغيرة، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- 13- سعيد عبد الرسول محمد، الصناعات الصغيرة كمدخل لتنمية المجتمع المحلي، المكتب العلمي للنشر، الإسكندرية، 1998.
- 14- صفوت عبد السلام عبد الله، اقتصاديات الصناعة الصغيرة ودورها في التنمية، دار النهضة العربية الإسكندرية، 1953.

- 15- طاهر محسن منصور الغالبي، إدارة واستراتيجيات منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 16- عادل عبد الجواد منسي، التسويق السياحي، دار الكتب المصرية، الإسكندرية، 2001.
- 17- عادل هوارى وآخرون، قضايا التغيير والتنمية الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية، 1998.
- 18- عاطف وليم أندراوس، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروعات: الأطر والخطوات - الأسس والقواعد والمعايير، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
- 19- عبد الرحمان يسرى أحمد، تنمية الصناعات الصغيرة ومشكلة تمويلها، الدار الجامعية، الإسكندرية 1996.
- 20- عبد الله أبو عياش، التخطيط السياحي: مدخل إستراتيجي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2004.
- 21- عثمان محمد غنيم، بنيتا نبيل سعد، التخطيط السياحي: في سبيل تخطيط مكاني شامل ومتكامل، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
- 22- علي السلمى، المفاهيم العصرية لإدارة المنشآت الصغيرة، دار الغريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1999.
- 23- فؤاد بن غضبان، التنمية المحلية: ممارسات وفاعلون، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 24- فايز جمعة وآخرون، الريادة وإدارة الأعمال الصغيرة، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 25- فتحي السيد عبده أبو السيد أحمد، الصناعات الصغيرة ودورها في التنمية المحلية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005.
- 26- فلاح حسن الحسيني، إدارة المشروعات الصغيرة: مدخل إستراتيجي للمنافسة والتميز، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 27- كليفورد م. بومباك، أسس إدارة الأعمال التجارية الصغيرة، ترجمة رائد السمرة، عمان، 1989.
- 28- مجموعة من الخبراء، التنمية المحلية والريفية وسيلة الحكومات لتحقيق التنمية الشاملة ومحاربة الفقر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر، القاهرة، 2008.
- 29- محمد عمر مؤمن، التخطيط السياحي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009.

30- محيي محمد مسعد، الاتجاهات الحديثة في السياحة، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع الإسكندرية، 2009/2008.

31- موسى اللوزي، التنمية الإدارية: الأسس- التطبيقات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، 2000.

32- موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أساسيات التمويل والاستثمار في صناعة السياحة، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

33- نائل عبد الحافظ العواملة، إدارة التنمية: الأسس النظرية- التطبيقات العملية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

34- نبيل جواد، إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الطبعة الأولى، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2007.

• المقالات

35- حكيم شبوطي، "الدور الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة المدية، العدد الثالث، جوان 2008.

36- ساسية عناني، "دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية المحلية"، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة قالمة، العدد السادس عشر، ديسمبر 2014.

• الأطروحات والرسائل الجامعية

37- أمين كعواش، تقييم آليات تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل برنامج الدعم الاقتصادي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة جيجل، 2014/1013.

38- برجى شهرزاد، إشكالية استغلال مصادر تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2012/2011.

39- الحاج علي حليلة، إشكالية تمويل المؤسسات الصغيرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2008.

40- خالد كواش، أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004.

41- زويتة محمد الصالح، أثر التغيرات الاقتصادية على ترقية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006.

- 42- سمية بروجي، دور الابداع والابتكار في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2011/2010.
- 43- سمير سالم، استراتيجية ترقية القطاع السياحي كأداة لتحقيق التنمية المحلية المستدامة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2012/2011.
- 44- عثمان لخف، دور ومكانة الصناعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1995.
- 45- محمد إسلام تلي، دور السياحة في التنمية المحلية، مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمات، جامعة ورقلة، 2014.
- 46- نصر الدين بن ندير، الابداع والابتكار التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
- 47- ياسين بوضاموز، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأهميتها في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة جيجل، 2011/2010.

• **الملتقيات والمؤتمرات**

- 48- صلاح زين الدين، دراسة لفرص وتحديات التنمية المستدامة في مصر، المؤتمر العلمي الدولي الثالث القانون والسياحة، جامعة طنطا، الإسكندرية، 27/26 أبريل 2016.
- 49- عمر حوتية، عمر حوري، تطوير قطاع السياحة كمدخل للنهوض بالتنمية المحلية المستدامة، المؤتمر الدولي حول الاستثمار السياحي في الجزائر ودوره في تحقيق التنمية المستدامة المركز الجامعي لتبازة، 27/26 نوفمبر 2014.

• **النصوص القانونية**

- 50- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 02 بتاريخ 11 جانفي 2017.

• **المواقع الالكترونية**

- 51- [<http://www.al3ooloom.com/?P=20685>], 14-04-2017, 10 :30.
- 52- [<http://www.al3ooloom.com/?P=1349>], 12-04-2017, 11:00.

• المقابلات

- 53- مقابلة مع السيد "بودرع كمال"، رئيس المصلحة، جيجل
54- مقابلة مع السيدة "خلوف نجاة"، مصلحة النشاطات السياحية، جيجل

• الوثائق الإدارية

- 55- وثائق الإدارة العامة لفندق الإقامة
56- وثائق داخلية لفندق الجزيرة
57- وثائق داخلية لمديرية السياحة
58- وثائق داخلية لمركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

❖ المراجع باللغة الأجنبية

• الكتب العلمية

59- Olivier Torres. Les PME, France : Dominos Flammarinos, Paris,1999

• الأطروحات الجامعية

60- Wafaa Nacer Nacer ,Développement Local, Construction Territoriale et Tourisme : le cas du Liban,Thès de doctorat en sciences économiques, Université de Grenoble,2011.

• الملتقيات

61- Bouadan Kamel, "Stratégies des petites et moyennes entreprises avec étude de cas Algérien", Revue des sciences économiques et de gestion, Université Ferhat Abbas, Sétif,N°= 02(2003)

62- Weaver.C, Le dévoleppement par le bas : Vers une doctrine de développement territorial, Edlitec Paris

الملخص

تسعى الكثير من دول العالم اليوم، إلى تنمية القطاع السياحي باعتباره أحد القطاعات الواعدة ذات التأثيرات الإيجابية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتتبع لأجل ذلك الإستراتيجيات الملائمة لخصوصياتها.

ويعتبر تشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إحدى سبل تنمية القطاع السياحي خاصة على الصعيد المحلي، حيث تتناسب خصائص هذه المؤسسات مع أهداف التنمية المحلية.

من هذا المنطلق، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية، من خلال الإحاطة بالمفاهيم النظرية ذات العلاقة في فصلين، ومحاولة إسقاطها على الجانب التطبيقي في الفصل الثالث.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع أسلوب دراسة الحالة للتعرف على الدور الذي تلعبه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة في التنمية السياحية المحلية بولاية جيجل. وتم الاستعانة بالمقابلة والاستبيان كأداتين لجمع البيانات الأولية.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: مساهمة المؤسسات محل الدراسة في توفير فرص العمل وتحسين مستوى معيشة الأفراد العاملين وإشباع الحاجات الاجتماعية لديهم، إضافة إلى المساهمة في تطوير العرض السياحي باعتبار أن هذا النوع من المؤسسات هو المكون الرئيسي للنسيج المؤسسي لقطاع السياحة في ولاية جيجل.

الكلمات المفتاحية: التنمية السياحية، التنمية المحلية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

Résumé

Le développement touristique est devenu l'un des objectifs et défis dans plusieurs pays du monde, qui veulent profiter de ses impacts positifs au niveau économique et social en adoptant les stratégies adaptées à leurs spécificités.

Parmi ses stratégies se trouve l'encouragement des petites et moyennes entreprises qui s'adaptent bien aux objectifs du développement local grâce à leurs caractéristiques.

À partir de ses propos, cette recherche vise à étudier le rôle de ses entreprises dans le développement touristique au niveau local, dans deux chapitres théoriques et un troisième pratique.

Pour faire, on a choisi l'approche descriptive analytique et l'étude de cas de cinq petits hôtels dans la wilaya de Jijel, et on a utilisé l'interview et le questionnaire comme outils de collecte de données primaires.

Enfin, l'étude a abouti à plusieurs résultats. Parmi les plus importants on cite : la participation considérable des entreprises étudiées dans la création d'emplois et de revenus, l'amélioration du niveau de vie des employés et la satisfaction de leurs besoins sociaux. On peut y ajouter leurs rôles dans le développement de l'offre touristique vu que ce genre d'entreprise et le composant principal du tissu institutionnel du secteur touristique dans la Wilaya de Jijel.

Mots clés : développement touristique, développement local, petites et moyennes entreprises.

الملاحق

الملحق رقم (01)

أسئلة المقابلة

❖ بالنسبة لمديرية السياحة:

- السؤال الأول: ما هو عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع السياحة بولاية جيجل؟
- السؤال الثاني: ما هو عدد العمال في هذه المؤسسات (بيانات ذكور وإناث) المصرح بهم؟
- السؤال الثالث: هل توجد إحصائيات حول مناصب عدد الشغل المؤقتة في هذه المؤسسات؟
- السؤال الرابع: بيانات حول مداخل هذه المؤسسات.
- السؤال الخامس: كيف تتوزع المؤسسات السياحية العاملة في الولاية من حيث العدد على المجالات التالية: مطاعم، فنادق ووكالات سياحية؟
- السؤال السادس: بالنسبة للفنادق، ما هو تصنيف الفنادق من حيث الجودة (نجوم)؟
- السؤال السابع: ما هي الطاقة الاستيعابية للفنادق الموجودة في الولاية والمطاعم؟
- السؤال الثامن: ما هي مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السياحية في المداخل الجنائبية للولاية؟
- السؤال التاسع: ما هو حجم التوافد السياحي على الولاية؟

الملحق رقم (02)

❖ بالنسبة لمركز تسهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

السؤال الأول: ما هي التسهيلات والحوافز المقدمة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة السياحية؟
السؤال الثاني: هل يمكن أن يستفيد أصحاب المشاريع السياحية من التمويل في إطار تشغيل الشباب
مثلا؟

السؤال الثالث: هل يستفيد أصحاب المشاريع السياحية من الحوافز الضريبية؟
السؤال الرابع: هل يستطيع أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحصول على عقارات لإقامة
مشاريعهم بسهولة؟

السؤال الخامس: هل تقدمون مساعدات استشارية (نصائح، ربط الاتصالات ...) لأصحاب المشاريع
السياحية الصغيرة والمتوسطة؟

الملحق رقم (03)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: اقتصاد وتسيير سياحي

استبيان موجه لأصحاب العمل

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته وبعد:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المعد في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان: " دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تنمية السياحة المحلية " - حالة ولاية جيجل -

ونرجوا منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بعناية ودقة، واختيار الإجابة التي ترونها مناسبة. علما أن البيانات التي سيتم جمعها موجهة لأغراض البحث العلمي فقط وستحاط بالسرية التامة.

ملاحظة: الرجاء الإجابة على كل الأسئلة الواردة في الاستبيان.

المحور الأول : البيانات الشخصية

الرجاء اختيار الإجابة بوضع علامة (x) أمام الاختيار المناسب:

1-الجنس: ذكر أنثى

2-العمر : أقل من 20 سنة من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة

من 30 سنة إلى أقل من 40 من 40 سنة إلى أقل من 50

50 سنة فأكثر

3-الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج

حالة أخرى.....

4-المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط

ثانوي جامعي

5- عدد سنوات العمل في المؤسسة :

أقل من 05 سنوات من 05 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فما فوق

6- ملكية النشاط : ملكية فردية ملكية عائلية

ملكية جماعية غير العائلة

7- عدد العاملين : نساء رجال

المحور الثاني: دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في التنمية السياحية المحلية

I- بيانات عن المشروع

1- هل يوجد عوامل جذب تمويل، تسهيلات إدارية، حوافز ضريبية، مساعدات مالية... لإ إنشاء مؤسسات صغيرة ومتوسطة في المنطقة؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم: ما هي العوامل الموجودة؟

- التسهيلات الإدارية حوافز ضريبية

- مساعدات أو دعم مالي توفر العقار لإقامة المشاريع

- موافقة من السلطات العمومية لمراحل إنشاء المشاريع

- أخرى.....

2- بالنسبة لمشروعكم كيف نشأت فكرة المشروع:.....

.....

.....

3- ما هي الصعوبات التي واجهها المشروع في مرحلة الإنشاء؟.....

.....

.....

4- هل عملكم في هذا المشروع هو العمل الوحيد الذي تقومون به؟ نعم لا

5- ماذا اكتسبت من عملك في المشروع؟

- زيادة الخبرة

- تعلم مهارات جديدة

- إتقان المهارات التي تملكها سابقا

6- هل ساهم المشروع في زيادة دخل أسرتك (أسرتكم)؟ نعم لا

7- هل يحقق المشروع أرباحا خلال سنة؟ نعم لا

8- هل تفكرون في استخدام جزء من مداخل المشروع في توسيعه أو الاستثمار في مشروع آخر مستقبلاً؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم: إلى ماذا سيوجه؟

- توسيع المشروع -الدعاية و الترويج للمشروع

- تدريب العاملين - تحسين نوعية الخدمات

- الاستثمار في مشروع سياحي آخر

- الاستثمار في مجال خارج القطاع السياحي

II- الآثار الاقتصادية للمشروع

1- هل استخدم المشروع أثناء انجازه الموارد المحلية فقط؟ نعم لا

2- ما هو عدد مناصب الشغل التي وفرها المشروع؟

- مناصب العمل الدائمة - مناصب العمل المؤقتة

3- هل كل العاملين في المشروع من أفراد المجتمع المحلي(سكان المنطقة)؟
نعم لا

4- ما مدى مساهمة المشروع في تحسين أو زيادة عرض خدمات الإيواء في المنطقة
(طاقة استيعاب الفندق).....
.....
.....

5- هل ساهم المشروع في تحسين نوعية الخدمات في المنطقة؟ نعم لا

- في حالة الإجابة ب لا، ما هي الأسباب؟

-نقص العمالة المدربة - ضعف الإمكانيات المالية

-نقص خبرة صاحب المشروع في المجال الفندقي

III- الآثار الاجتماعية للمشروع

1- من بين الجوانب التالية: ما هي آثار المشروع عليك وعلى أسرتك؟

- توسيع دائرة المعارف وإقامة علاقات جديدة

- تنمية القدرة على التعامل مع الآخرين

- تعزيز الروابط الأسرية

- الانجاز وتحقيق الذات

2- هل تعتقد أن المشروع يساهم في تحسين مستوى معيشة العمال وأسرتهم؟

نعم لا

3- هل تملك النساء نفس فرص التوظيف في المشروع مثل الرجال؟ نعم لا

4- هل يقدم المشروع خدمات اجتماعية (مثل الرعاية الصحية، التأمين، الاجتماعي)

للعاملين فيه؟ نعم لا

5- هل تعتقد أن المشروع ساهم في تنمية مهارات العاملين؟

نعم لا

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: اقتصاد وتسيير سياحي

استبيان موجه للعاملين

استمارة بحث

عزيزي الموظف

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته وبعد:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المعد في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان: " دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تنمية السياحة المحلية " - حالة ولاية جيجل -

ونرجوا منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بعناية ودقة، واختيار الإجابة التي ترونها مناسبة. علما أن البيانات التي سيتم جمعها موجهة لأغراض البحث العلمي فقط وستحاط بالسرية التامة.

ملاحظة: الرجاء الإجابة على كل الأسئلة الواردة في الاستبيان.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الرجاء اختيار الإجابة بوضع علامة (x) أمام الاختيار المناسب:

1-الجنس: ذكر أنثى

2-العمر:

أقل من 20 سنة من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
50 سنة فأكثر

3-الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج
حالة أخرى.....

4-المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط

ثانوي جامعي

5-الصف المهني :الاستقبال التسيير

الصيانة وعون أمن الإطعام

عامل نظافة

6- عدد سنوات العمل في المؤسسة :

أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فما فوق

7-طبيعة عقد العمل :

دائم مؤقت

8-الدخل الشهري :

أقل من 15000 دج من 15000 إلى 20000 دج

من 25000 إلى 35000 دج أكثر من 35000 دج

المحور الثاني: دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية السياحية المحلية

I- بيانات عن المشروع

1- كيف تعرفت على هذا المشروع من أجل العمل فيه.

- إعلان توظيف معلومات من الأصدقاء و الأسرة

- علاقة تربطك بصاحب المشروع

2- هل واجهت صعوبات في الحصول على هذه الوظيفة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي:.....

.....

.....

.....

II- الآثار الاقتصادية للمشروع

1- هل ساهم عملك في المشروع في زيادة دخلك؟ نعم لا

2- هل يسمح الدخل الذي تحصل عليه بادخار جزء منه؟ نعم لا

3- هل أنت من سكان المنطقة المحليين؟ نعم لا

4- ماذا اكتسبت من عملك في المشروع:

- زيادة الخبرة تعلم مهارات جديدة

- إتقان المهارات التي تملكها سابقا لأشياء

5- هل يوفر لك المشروع فرص التدريب؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، هل تقع نفقات التدريب على عاتق صاحب المشروع؟

نعم لا

III- الآثار الاجتماعية للمشروع

1- من بين الجوانب التالية: ما هي آثار المشروع عليك وعلى أسرتك؟

- توسيع دائرة المعارف وإقامة علاقات جديدة
- تنمية القدرة على التعامل مع الآخرين
- الإنجاز وتحقيق الذات
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي و الأسري
- لأشياء

2- هل ساهم عملك في المشروع في تحسين مستوى معيشة أسرتك؟
نعم لا

3- هل تستفيد من خدمات اجتماعية (مثل الرعاية الصحية، التأمين الاجتماعي...)؟
نتيجة عملك في هذا المشروع ؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم: ما هي الخدمات الاجتماعية التي تستفيد منها ؟

.....
.....

4- هل تعتقد بصفتك عاملا في مشروع سياحي صغير أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تساهم في التنمية المحلية ؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه المساهمة:.....

.....