

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



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
العثوان

دور النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي

دراسة حالة شركتي الخطوط الجوية الجزائرية والطاسيلي للطيران

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

إشراف الأستاذ(ة):
أ. هناء الرباطي

إعداد الطالبتان:

- أمال العايب
- ريمة بوخطوة

أعضاء لجنة المناقشة

| | | |
|--------------|------------|--------------------------|
| رئيسا | جامعة جيجل | الأستاذ: أبو سفيان زايدي |
| مشرفا ومقررا | جامعة جيجل | الأستاذ(ة) هناء الرباطي |
| مناقشا | جامعة جيجل | الأستاذ(ة) أمال ينون |

السنة الجامعية: 2016/2015



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

عملا بقوله تعالى

بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

((وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ

وَ لَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ)) سورة ابراهيم

نحمد الله عزوجل ونشكركه بأن أذعم علينا بالعلم

ووفقنا لإنجاز وإعداد

هذا العمل وأماننا عليه.

ثم الشكر وجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذة القديرة

" الرباطي هناء "

على قبولها الإشراف على هذه المذكرة وعلى كل نصيحة علمية

وعلى كل توجيهاتها القيمة وتوضيحاتها التي تفضلت بها علينا،

والتي أفادتنا فكانت نعم المشرفة.

نرجو من المولى عز وجل أن يجعلها سببا لإنارة درب الطلبة

وخدمة البحث العلمي.

جزاك الله كل خير

كما لا يفوتنا أن نقدم الشكر إلى كل من ساعدنا

من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل.

أمال - ربيعة

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول والأشكال

أ - قائمة الجداول:

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|--|-------|
| 52 | خدمات شركات الطيران | 01 |
| 88 | المطارات الدولية في الجزائر | 02 |
| 89 | المطارات الوطنية (المحلية) بالجزائر | 03 |
| 94 | الخطوط الجوية المتعاقدة لخدمة مطار هواري بومدين (جوان 2013) | 04 |
| 95 | الشحن الجوي لمطار هواري بومدين الدولي | 05 |
| 111 | أسطول الخطوط الجوية الجزائرية | 06 |
| 111 | الأسطول الخاص بنقل البضائع | 07 |
| 113 | مكونات أسطول شركات طيران الطاسيلي | 08 |
| 115 | عدد الركاب خلال الفترة (2014/2013) | 09 |
| 117 | تطور عدد الركاب المسافرين خلال الفترة (2014/2013) | 10 |
| 119 | توزيع حركة المسافرين للشبكات الدولية حسب الشركات الجوية خلال (2015/2014) | 11 |

ب- قائمة الأشكال:

| الصفحة | عنوان الشكل | الرقم |
|--------|---|-------|
| 97 | عدد السياح الوافدين إلى الجزائر سنة 2011 | 01 |
| 98 | توزيع السياح الأجانب بحسب الغرض من الزيارة سنة 2011 | 02 |
| 99 | تطور عدد السياح خلال الفترة (2011/2000) | 03 |
| 105 | الهيكل التنظيمي لشركة الخطوط الجوية الجزائرية | 04 |

الفهرس

| الصفحة | الموضوع |
|--------|--|
| | الواجهة |
| | كلمة شكر |
| | فهرس المحتويات |
| | فهرس الجداول والأشكال |
| أ-ج | مقدمة |
| | الجانب النظري |
| | الفصل الأول: أساسيات حول النقل والنقل الجوي |
| 07 | تمهيد |
| 08 | 1- ماهية النقل |
| 08 | 1-1- مفهوم النقل |
| 13 | 1-2- أنواع النقل |
| 19 | 1-3- تخطيط النقل |
| 25 | 1-4- خدمات النقل |
| 28 | 2- أساسيات حول النقل الجوي |
| 28 | 2-1- نشأة وتطور النقل الجوي |
| 29 | 2-2- مفهوم النقل الجوي |
| 31 | 2-3- أنواع النقل الجوي |
| 33 | 2-4- مساوئ النقل الجوي |
| 35 | 3- خدمات النقل الجوي |
| 35 | 3-1- مفهوم خدمات النقل الجوي |
| 41 | 3-2- أنواع خدمات النقل الجوي |
| 42 | 3-3- نظام النقل الجوي |
| 48 | 3-4- خدمات شركة الطيران |

| | |
|----|---|
| 53 | خلاصة |
| | الفصل الثاني: نظام النقل الجوي وترقية السياحة |
| 55 | تمهيد |
| 56 | 1- ماهية السياحة |
| 56 | 1-1- نشأة السياحة وتطورها |
| 59 | 1-2- مفهوم السياحة |
| 63 | 1-3- أنواع السياحة |
| 66 | 1-4- مقومات السياحة |
| 68 | 2- عموميات حول ترقية السياحة |
| 68 | 2-1- مفهوم ترقية السياحة |
| 70 | 2-2- أهداف ترقية السياحة |
| 70 | 2-3- خطوات الترقية السياحية |
| 71 | 2-4- العوامل المؤثرة في الترقية السياحية |
| 73 | 3- متطلبات النقل الجوي لترقية السياحة |
| 73 | 3-1- الاستثمار في مجال النقل الجوي |
| 77 | 3-2- التسهيلات في مجال النقل الجوي |
| 79 | 3-3- النقل الجوي ودوره في تطوير السياحة |
| 81 | 4- نموذج لبلد ساهم النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي فيه |
| 81 | 4-1- دور النقل الجوي في تطوير السياحة بدبي |
| 82 | 4-2- آفاق دبي السياحية |
| 84 | خلاصة |
| | الجانب التطبيقي |
| | الفصل الثالث: واقع النقل الجوي والوضع السياحي بالجزائر |
| 86 | تمهيد |
| 87 | 1- وضع النقل الجوي والقطاع السياحي بالجزائر |

| | |
|-----|--|
| 87 | 1-1- البنية التحتية للنقل الجوي في الجزائر |
| 96 | 1-2- وضع القطاع السياحي في الجزائر |
| 101 | 2- دراسة حالة شركتي الخطوط الجوية الجزائرية و الطاسيلي للطيران |
| 101 | 2-1- شركة الخطوط الجوية الجزائرية |
| 112 | 2-2- شركة الطاسيلي للطيران |
| 115 | 2-3- اختبار فرضيتي الدراسة الميدانية |
| 121 | 2-4- سبل تحسين الأسطول الجوي الجزائري لترقية القطاع السياحي |
| 123 | خلاصة |
| 125 | الخاتمة |
| | قائمة المراجع |
| | الملخص |

مقدمة

مقدمة:

يعد قطاع النقل من القطاعات الرئيسية التي تدعم الهيكل الاقتصادي، ويعتبر الركيزة الأساسية للاقتصاد الوطني حيث يمثل هذا القطاع بأنشطته المختلفة دعامة أساسية من دعائم التقدم، ويعتبر النقل الجوي أحدث أنواع النقل وأسرعها وأكثرها مرونة وتطورا واستخدما لأساليب التكنولوجيا المتطورة، ويتميز النقل الجوي بالوصول إلى الأماكن التي لا تستطيع أن تصل إليها وسائل النقل الأخرى لتغلبه على الكثير من العقبات كالصحاري الشاسعة والسلاسل الجبلية.

والجزائر كغيرها من الدول كان هدفها منذ الاستقلال إنشاء نظام نقل جوي فعال يواكب التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها العالم، إذ سعت الجزائر إلى توسيع الشبكة الوطنية للنقل الجوي لتحقيق التقارب بين مختلف ربوع الوطن وتسهيل التنقل بين مختلف المناطق، من خلال إنشاء مطارات لأغلب الولايات والتي تعتبر من الهياكل القاعدية الأساسية لقيام نشاط هذا القطاع.

وتعتبر السياحة نشاطا أساسيا نظرا لأثارها المباشرة على القطاعات الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية فبفضل السياحة تتلاقى الثقافات، وبالتالي يحصل التعارف وتمنح الفرصة لإقامة علاقة صداقة بين الشعوب كما أصبحت صناعة السياحة تحتل المراتب الأولى في سلم الاهتمامات الرسمية والمهنية والشعبية، وغدت تحوز على اهتمام جميع المسؤولين في العالم وفي الوطن العربي على وجه الخصوص، نظرا لما تشكله من أهمية في تنمية مواردها إلى جانب مختلف الصناعات الأخرى.

1- الإشكالية:

بناء على ما سبق تبرز إشكالية البحث انطلاقا من صياغة السؤال الرئيسي التالي:

• **كيف يساهم النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالنقل الجوي والخدمات المرفقة له؟
- ما المقصود بالترقية السياحية؟
- ما هو الدور الذي تلعبه الشبكة الدولية والمحلية للنقل الجوي في تحقيق أهداف هذا النظام؟
- كيف يتم تطوير خدمات النقل الجوي بما يتناسب وترقية القطاع السياحي؟

- ما هو واقع النقل الجوي والوضع السياحي بالجزائر؟

2- فرضيات الدراسة:

- ضعف مستوى الخدمات المقدمة وارتفاع أسعار تذاكر شركة الخطوط الجوية الجزائرية، ساهم في انخفاض حصتها من المسافرين؛
- عدم تحديث أسطول النقل الجوي ونقص خدمات الصيانة الدورية، أدى إلى وقوع كوارث جوية ساهمت في إجهاد المسافرين من ركوب طائرات شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة النقل الجوي ودوره في ترقية القطاع السياحي فيما يلي:

- أهمية السياحة كمورد اقتصادي هام وأحد أهم القطاعات المساهمة في تحسين مداخل الدولة وفي دعم الاقتصاد المحلي والعالمي؛
- أهمية النقل الجوي في ترقية السياحة؛
- محاولة التعرف على المشاكل التي تواجه النقل الجوي في الجزائر، وبالتالي البحث عن الحلول المناسبة للترقي بهذا القطاع ومن ثم ترقية القطاع السياحي.

4- أسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيار الموضوع إلى عدة أسباب موضوعية تتمثل فيمايلي:

- الحوادث الأخيرة المتكررة التي تعيشها الخطوط الجوية الجزائرية؛
- نقص الدراسات في هذا الموضوع وإغفال الكثير لدور النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي؛
- رغبتنا في الاطلاع أكثر على موضوع دور النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي.

5- أهداف الدراسة:

نسعى من خلال دراستنا لهذا الموضوع إلى الوصول إلى هدف رئيسي يتمثل في معرفة دور النقل الجوي ومساهمته في تطوير وترقية القطاع السياحي، ويكون ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على أهم خصائص وخدمات النقل الجوي؛

- إبراز أهم وسائل النقل التي تسهل على الأفراد الانتقال من مكان إلى آخر، وذلك من خلال اختيار وسيلة النقل الجوي؛
- إعطاء نموذج لدولة ساهم النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي فيها؛
- إبراز وضع النقل الجوي والقطاع السياحي في الجزائر.

6- الدراسات السابقة:

تم التركيز على دراستين سابقتين للاستفادة من بعض جوانب الموضوع تتمثلان فيما يلي:

- دراسة دلال بالأطرش حول موضوع " دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، فرع تسويق خدماتي، جامعة ورقلة، 2015.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- تسخر الخطوط الجوية الجزائرية كافة الجهودات لتوضيح الخدمات المقدمة؛
- تمتلك الخطوط الجوية الجزائرية طاقم ضيافة له مهارات وكفاءات، وهذا من خلال إتقان لغات مختلفة، وكذا مهاراته داخل الطائرة؛
- تؤثر عدد مرات السفر مع الخطوط الجوية الجزائرية بشكل ضعيف على رضا الزبون.

- دراسة سهام بودور حول موضوع " تفعيل النقل الجوي لتنشيط السياحة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير سياحي، جامعة جيجل، 2011.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- خفض تذكرة السفر يؤدي إلى زيادة الطلب على النقل الجوي؛
- غياب مرافق متعددة في المطار؛
- غياب التكوين والخبرة لدى مضيفات الخطوط الجوية الجزائرية.

7- منهج الدراسة:

بغرض الإلمام بجوانب البحث والإجابة على الإشكالية المطروحة، واثبات صحة الفرضيات، اعتمدنا في الجزء النظري على المنهج الوصفي التحليلي بهدف الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وفهم كل مكوناته،

أما في الجزء التطبيقي فقد اعتمدنا على أسلوب دراسة حالة شركة الخطوط الجوية ، أما بالنسبة لأدوات الدراسة فقد اعتمدنا في الجزء النظري لهذا البحث على المسح المكتبي للمراجع باللغة العربية واللغة الفرنسية والتي تناولت متغيرات الإشكالية المدروسة، إضافة إلى البحث في شبكة الانترنت ودراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

8- حدود الدراسة:

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة حددنا مجال دراستنا بما يلي:

- **الحدود المكانية:** تندرج الدراسة ضمن الدراسات المحلية المرتبطة بالواقع الجزائري بصفة عامة، وتم إسقاط الجانب النظري من البحث بدراسة ميدانية لشركة الخطوط الجوية الجزائرية.
- **الحدود الزمنية:** بغية الإحاطة بإشكالية البحث والوصول إلى النتائج التي تثبت أو تنفي الفرضيات المقترحة قمنا بتحديد الفترة الزمنية المقدرة بشهرين، أي انطلاقا من 1 مارس حتى 30 أبريل 2016.

9- تقسيم البحث:

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول، حيث سنتعرض في الفصل الأول لأساسيات حول النقل والنقل الجوي خلال تبيان ماهية النقل وكذا أساسيات حول النقل الجوي بالإضافة إلى خدمات النقل الجوي وتطرق الفصل الثاني إلى نظام النقل الجوي وترقية السياحة، وذلك من خلال إبراز ماهية السياحة، وعموميات حول ترقية السياحة، مع توضيح أهم متطلبات النقل الجوي لتطوير السياحة بالإضافة إلى ذكر بلد ساهم النقل الجوي في ترقية السياحة فيه، أما الفصل الثالث فسنتناول واقع النقل الجوي والوضع السياحي في الجزائر مع دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

10- الصعوبات:

لقد واجهتنا في انجاز هذا البحث العديد من الصعوبات سواء في شقه النظري أو التطبيقي، وقد تمثلت أهم العراقيل في:

- قلة المراجع التي تتناول هذا الموضوع لحدائته، إضافة إلى ضيق الوقت المحدد لانجاز هذا البحث ومحدودية الإمكانيات؛
- الصعوبة الكبيرة في الحصول على المعلومات الدقيقة وخاصة الكمية منها في الجانب الميداني؛

- صعوبة مقابلة مسؤول شركة الخطوط الجوية الجزائرية بجيجل؛
- الانشغال الدائم لمدير شركة الخطوط الجوية الجزائرية؛
- السرية المطلقة للمعلومات خاصة المتعلقة بإحصائيات النقل الجوي؛
- عدم حصولنا على الكثير من الوثائق اللازمة التي تخص دراسة الموضوع.

الفصل الأول: أساسيات حول النقل و النقل الجوي

1- ماهية النقل

2- أساسيات حول النقل الجوي

3- خدمات النقل الجوي

تمهيد

يمثل قطاع النقل بفروعه المختلفة أحد أهم الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية لكثير من الدول، لما يتمتع به من حيوية ذات طبيعة خاصة تنطلق من ارتباطه الوثيق بعملية التنمية والتطور الاقتصادي والاجتماعي، إذ لا يمكن تصور مجهود تنموي في أي قطاع من القطاعات دون أن يلعب فيه النقل دورا حيويا وحاسما، كما لا يمكن تصور تنمية في منطقة مادون الاعتماد على المؤشرات الثابتة لتقدم منطقة ما والمتمثلة في الطريق والسكة الحديدية والميناء والمطار.

ويعتبر النقل الجوي من بين أنواع النقل التي تتميز بالسرعة وتقديم خدمات متنوعة ومختلفة عن خدمات الأنواع الأخرى للنقل إذ يعد في الوقت الحالي مهم في تحريك الأفراد والبضائع والأخبار والمعلومات من مكان إلى آخر في وقت قصير.

تعد خدمات النقل الجوي من بين الخدمات التي تسعى شركات الطيران إلى تحسينها، وإدخال التطورات التكنولوجية الحديثة في هذا المجال، كما تسعى جاهدة إلى تحقيق رضا زبائنها (المسافرين) ووضع كل ما يحتاجونه من خدمات أثناء السفر.

لذلك سنتناول من خلال هذا الفصل ما يلي:

- ماهية النقل؛
- أساسيات حول النقل الجوي؛
- خدمات النقل الجوي.

1- ماهية النقل:

يعتبر النقل من المتطلبات الأساسية لكل مجتمع، وهو عبارة عن خدمة اجتماعية بالدرجة الأولى كما أنه يعد أحد مصادر الرفاهية وأحد عوامل تحسين مستوى معيشة الأفراد من خلال إشباع حاجاتهم المختلفة بواسطة التنقل، باعتباره ضرورة اجتماعية تفرضها ظروف الحياة اليومية، وعليه سنتطرق في هذا العنصر إلى مفهوم النقل، وأنواع النقل وهيئاته، وتخطيط النقل وخدمات النقل والعوامل المؤثرة في النقل.

1-1 مفهوم النقل

يعتبر النقل من الأنشطة الاجتماعية المرتبطة بحياة الفرد، والتي تسعى دوماً لإدراجها ضمن أولويات اهتماماته، وذلك لإشباع حاجاته الشخصية والاجتماعية والاقتصادية، وقبل التطرق لمفهوم النقل لابد من معرفة خلفيته أو تطوره التاريخي، والذي نستعرضه من خلال بعض التواريخ المهمة في صناعة النقل والتي هي كالتالي⁽¹⁾:

- حوالي عام 5000 ق م بدأ البشر يستخدمون الحمير كحيوانات تحميل؛
- 3500 قبل الميلاد بنى سكان بلاد الرافدين أولى المركبات ذات العجلات؛
- 3200 قبل الميلاد اخترع المصريون الأشرعة وصنعوا أول مركبة شراعية؛
- من القرن الرابع قبل الميلاد إلى القرن الثالث ميلادي أنشأ الرومان أول شبكة موسعة من الطرق المعبدة؛
- في القرن الثاني عشر ميلادي ساعدت التحسينات في بناء السفن على جعل الرحلات الطويلة عبر المحيطات ممكنة؛
- 1825 بدأ أول خط حديدي بخاري ناجح في إنجلترا؛
- ثمانينات القرن التاسع عشر صنع الألمان أولى المركبات ذات المحركات التي تعمل بالبتترول وبأجسام السيارات؛
- 1903 أصبحت الطائرة التي صنعها الإخوان رايت من الولايات المتحدة الأمريكية أول طائرة تحمل إنساناً إلى الجو وتطير بنجاح، وفي الخمسينات بدأت أول طائرة تجارية نفاثة عملها؛

(1) سهام بولغلم، دور قطاع النقل في تنمية القطاع السياحي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة جيجل، 2010

- 1976 عملت أول طائرة ركاب تطير بسرعة تفوق سرعة الصوت بين أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية؛
- أما اليوم وفي البلدان الصناعية فتتوفر السيارات والدراجات النارية، والدراجات العادية والطائرات الخاصة وتعتبر السيارات أهمها على الإطلاق.

1-1-1 تعريف النقل

ظهر مفهوم النقل في حياة الإنسان نتيجة ازدياد ترحاله واستقراره، ومع مرور الزمن تطورت حياة الإنسان وتغيرت وزادت تعقيدا فتعددت الآراء حول تعريف مصطلح النقل.

أولاً: تعريف النقل لغة

"هو عملية يتم من خلالها تحويل شيء أو شخص من مكان إلى آخر"؛ أي هو عملية تحريك وحمل وانتقال شيء أو شخص من مكان إلى آخر (1).

ثانياً: التعريف من وجهة نظرا القانون

لقد عرف القانون الجزائري النقل في الجريدة الرسمية 2005 في المادة 16 من القانون رقم 17/88 المؤرخ في 1988 على ما يلي " يعد النقل كل نشاط ينقل بواسطة شخص طبيعي أو معنوي أو أشخاص أو بضائع، من مكان إلى آخر على متن مركبة مهما كان نوعها" (2).

ثالثاً: تعريف النقل من وجهة نظرا الاقتصاد

"هو نشاط يخلق منفعة في زمان ومكان بواسطة التحويل الفيزيائي للسلع والأشخاص من مكان إلى آخر" (3).

انطلاقاً من هذين التعريفين يمكننا إعطاء تعريف شامل للنقل استناداً إلى العناصر المذكورة سابقاً:

"النقل هو كل نشاط يخلق منفعة للشخص المعنوي أو الطبيعي من خلال التحويل الفيزيائي للأشخاص والبضائع في مركبة مهما كان نوعها".

(1) <http://www.ediadico.com/dictionnaire/définition/transport> le 09.03.2016 a 12:30.

(2) قانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الصادرة في 2005، العدد 19، ص 185.

(3) دلال الأطرش، دور خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2014 - 2015، ص 9.

رابعاً: تعريف النقل في القرآن الكريم

والجدير بالذكر أن القرآن الكريم كان السباق في الحديث عن النقل منذ 14 قرناً، حيث تضمنت آياته الكريمة في مواضيع كثيرة أنماط النقل المختلفة نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

بعد بسم الله الرحمن الرحيم الآية الكريمة ﴿ وَسَخَّرَ لَكُمْ الْفُلْكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ وَسَخَّرَ لَكُمْ الْأَنْهَارَ ﴾. سورة إبراهيم، الآية (32).

وقال أيضاً: ﴿ وَتَحْمِلُ أَنْقَالَكُمْ إِلَىٰ بَلَدٍ لَّمْ تَكُونُوا بِالْغَيْهِ إِلَّا بِشِقِّ الْأَنْفُسِ إِنَّ رَبَّكُمْ لَرءُوفٌ رَحِيمٌ وَالْخَيْلَ وَالْبِغَالَ وَالْحَمِيرَ لِتَرْكَبُوهَا وَزِينَةً وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴾. سورة النحل، الآية (7-8).

خامساً: تعريف عام للنقل

ويتضمن اصطلاح النقل في مفهومه العام اصطلاحين هما النقل والمواصلات، ويعني أن النقل ببساطة هو حركة الأشخاص والبضائع من مكان إلى آخر، كما أن المواصلات نوع من النقل يشمل أساساً نقل الأمور المعنوية مثل نقل الصوت أو الصورة أو كليهما، أو نقل الأفكار والأخبار، وهي تشمل التجهيزات المادية المرتبطة بعمل النقل من الخطوط السلكية واللاسلكية، من هاتف وإذاعة وكوابل محيطية ونقل البريد وغير ذلك.

سادساً: النقل السياحي

أما فيما يخص النقل السياحي فهو: "عملية نقل السياح وأمتعته من مكان لآخر".

ويتعلق النقل السياحي بأنواع مختلفة من المركبات منها⁽¹⁾:

- سيارات Autogas تحتوي على 36 حتى 48 مقعد؛
- حافلة صغيرة Mini Bus ب 15 إلى 36 مقعد؛
- سيارات الدفع الرباعي Lamd Rover 4x4 ب 9 مقاعد؛
- سيارات الليموزين الفخمة (Limousine Luxe)؛
- عربات تدعى Pous Pousse توجد خاصة في أسيا الصين وهي عربة بعجلتين يجرها الإنسان بالإضافة إلى العربات التي تجرها الأحصنة Caliche؛

(1) ahmed elnabelé, transport touristique, [http://alwatan.ma/html/guides 20% pdf le 15.03.2016](http://alwatan.ma/html/guides%20pdf%20le%2015.03.2016), a 13 :35.

- حافلة Tactac وهي حافلة صغيرة مفتوحة من الأعلى تنتقل على طول السواحل وتخصص للنقل داخل المناطق السياحية، وهذا النوع موجود في تونس؛
- قطار Tramway وهو قطار للنقل السياحي في المناطق السياحية والتاريخية طوله حوالي 4 مركبات وتصل المسافة التي يقطعها حتى 20 كلم، متوفر خاصة في الدول الأوروبية مثل ألمانيا، فرنسا، إنجلترا إيطاليا، وحتى في تونس؛
- النقل المطلق باستخدام الكوابل الهوائية Téléphérique؛
- قوارب النزهة واليخوت.

1-1-2 أهمية النقل

رغم أن قطاع النقل لا يعتبر قطاعا سلعيا، أي أنه ليس كالصناعة والزراعة يعطي ناتجا ماديا، غير أنه يزيد من القيمة الإستعمالية لهذا الناتج، وإن هذه لزيادة في القيمة الإستعمالية للسلعة جعلت من نقل السلع فرعا من فروع الإنتاج المادي، فكان النقل استمرار لعملية الإنتاج في قطاع التبادل، وبذلك يستكمل قطاع النقل حلقة أساسية في عملية الإنتاج الصناعي والزراعي والإنشائي بنسبة معينة، فقطاع النقل لا يخلق قيمة اقتصادية خاصة بنشاطه إلا أنه يرفع من القيمة الاقتصادية للمواد التي ينقلها.

ويمكن تلخيص أهمية النقل بشكل مركز بالنقاط التالية⁽¹⁾:

- إن طرق النقل جزء مما يعرف بمصطلح الهيكل السفلي أو البناء القاعدي أو تسمية بعض الباحثين بأسس البناء الاقتصادي، إذ أنها تمثل عماد البناء والإعمار الاقتصادي والثقافي في العالم، لذا ليس من الغريب أن تكون منشآت النقل دليلا على مرتبة النمو الحضاري للمجتمع؛
- يحتل النقل موقعا بارزا في عملية إعادة البناء الاقتصادي والاجتماعي والثقافي للمجتمع، وأن النقل يسهل استغلال الموارد الطبيعية والبشرية التامة أينما كانت وأينما وجدت، مما يعمل على زيادة الإنتاج كما ونوعا، وبالتالي يسهم مساهمة فعالة في توسيع السوق المحلية؛
- إن النقل يمثل الوسيلة في نقل القوى المنتجة من مواقع استيطانها إلى مواقع العمل وبالعكس، أو نقل المنتجات من مواطن إنتاجها إلى مراكز تسويقها، كما أن النقل يهيئ للمشروعات فرصة التوطن في المواقع المفضلة؛

(1) محمد عبد الوهاب العزاوي، تائر أحمد سعدون السمان، إدارة الإنتاج، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، هيئة المعاهد الفنية، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، 1992، ص25.

- تدعيم علاقات الترابط الاقتصادي سواء بين الصناعات المختلفة داخل القطاع الواحد أو بين القطاعات الاقتصادية المختلفة⁽¹⁾؛
- يعمل النقل على دعم الوحدة الاقتصادية والسياسية للدولة عن طريق القضاء على العزلة أو التباعد بين الوحدات الجغرافية للبلد الواحد، وبالتالي يعمل على تسهيل وصول التنمية إلى أبعد الأماكن⁽²⁾؛
- تطور النقل يؤثر في قيمة الأرض، فالمعروف أن قيمة الأرض ترتفع عند توافر خدمات النقل فيها، وذلك لأن الأرض تصبح أكثر فائدة للاستخدامات المختلفة، عندما ترتبط مع المناطق الأخرى بطرق النقل؛
- بالإضافة إلى الفوائد الاقتصادية للنقل فمن الممكن أن يؤدي دور في الدفاع عن الوطن، فوفرة النقل لأفراد القوات المسلحة وتجهيزاتهم يمكن أن يؤدي إلى نجاح العمليات العسكرية، وبالتالي تعزيز الاستقرار في البلد وينعكس إيجاباً على التنمية الاقتصادية⁽³⁾؛
- ونظراً لأهمية النقل في الاقتصاد الوطني، فقد اهتمت البلدان بتطوير هذا الجانب الحيوي، مما يشجعها على تخصيص ما بين 20% إلى 40% من الإنفاق الحكومي على الاستثمار في قطاع النقل، أما في الدول المتقدمة فيمثل الاستثمار قطاع النقل بحدود ثلث ميزانية التنمية الاقتصادية في البلد⁽⁴⁾.

(1) سليم بوقنة، نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضاري الجامعي، مذكرة الماجستير تخصص تسيير المؤسسات، كلية علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2005، ص ص 91، 92.

(2) مثنى طه الحوري إسماعيل، محمد علي الدباغ، اقتصاديات السفر والسياحة، ط1، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 248.

(3) أحمد المنصف محمود، اقتصاديات النقل البحري، ط1، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 2001، ص 17.

(4) مثنى طه الحوري، إسماعيل محمد علي الدباغ، مرجع سبق ذكره، ص 248.

1-2- أنواع النقل

يمكن تصنيف النقل على أساس معيارين هما طبيعة وسيلة النقل المستخدمة والمعيار الاقتصادي:

1-2-1 حسب طبيعة وسيلة النقل

أولاً: النقل البري

يعرف النقل البري على أنه " كل نشاط يقوم من خلاله شخص مادي أو معنوي بنقل من نقطة إلى أخرى أشخاص أو بضائع عن طريق البر بوسيلتين رئيسيتين هما" (1):

- النقل بالسكة الحديدية: القطارات؛
- النقل عبر الطرق البرية: السيارات، الحافلات.

أ- النقل بالسكك الحديدية:

لقد كان النقل بواسطة القطارات (اعتباراً من العقد الثالث في القرن التاسع عشر وحتى في العقد الثاني من القرن العشرين) من أرخص وسائل نقل الركاب وأكثرها سرعة وأوفرها راحة بالمقارنة بوسائل النقل المتاحة آنذاك، وقد ساهمت السكك الحديدية بتعجيل تطور الحياة الصناعية في أوروبا وأمريكا وكانت أداة هامة للبناء الاقتصادي.

لقد جعلت السكك الحديدية مسألة الوصول إلى المناطق السياحية أمراً متاحاً في كثير من البلدان، وانتشرت حول محطات السكك الحديدية أماكن الإيواء والإطعام ودور اللهو والتسلية، إلا أنه واعتباراً من العقد الخامس من القرن العشرين شهدت السكك الحديدية تراجعاً.

ومن أهم مزايا النقل بالسكك الحديدية نجد (2):

- السرعة حيث تبلغ حوالي 110 - 125 ميل/ساعة في البلدان المتقدمة مثل بلدان أوروبا وأمريكا واليابان؛
- الاطمئنان والراحة النفسية وعدم التفكير في مشاكل الطرق البرية للسيارات والجوية للطائرات؛

(1) حميد البني الطائي، الأسس العلمية في إدارة المنشآت الفندقية، بدون طبعة، دار زهران، عمان، 2000، ص 64.

(2) مثنى طه الحوري إسماعيل، محمد علي الدباغ، مرجع سبق ذكره، ص، ص 237، 238.

- تلبية رغبات الناس عند السفر بتوفير أفضل الخدمات؛
- أسعار النقل بالقطار معتدلة مقارنة مع وسائل النقل الأخرى؛
- مواعيد النقل بالقطار دقيقة ودائمة ومتوافرة؛
- توفير الوقت الذي يستنفد في الذهاب والعودة للمطارات.

ب- النقل البري بالسيارات:

وسيلة مهمة يزداد الاعتماد عليها من سنة إلى أخرى، ولعل السبب الواضح في زيادة الاعتماد عليها أو الحاجة إليها هو المرونة والاستجابة لتلبية حاجات النقل سواء كان ذلك بالنسبة لنقل الأفراد أم البضائع. إن أهمية النقل بالسيارات تأتي من خلال الترابط السهل والسريع مابين المناطق الجغرافية المتناثرة والتي يصعب في الكثير من الأحيان على الوسائل الأخرى في تحقيق عملية الاتصال بنفس المرونة التي تتمتع بها السيارات. إن تطور النقل بالسيارات يجب أن يواكبه تخطيط وتطوير الطرق لتوفير انسيابية سليمة لهذه المركبات، لذا اتجهت الدول إلى تطوير وتحديث شبكات النقل كي تحصل على كفاءة أعلى في العملية الإنتاجية والاجتماعية التي تحققها السيارة⁽¹⁾.

ثانيا: النقل البحري

تعتبر وسيلة النقل البحري من وسائل النقل القديمة جدا ولكنها تطورت تقريبا مع تطور النقل بالنسبة للسكك الحديدية، وبدأت أيضا السفن البخارية Stean Ships تعمل محل المراكب الشراعية. وفي مطلع القرن التاسع عشر نجحت التجارب لتسيير القوارب والمراكب البخارية في أمريكا وأوروبا. أدى انتعاش حركة الملاحة الدولية في نهاية القرن التاسع عشر إلى تكوين مؤتمرات الملاحة، والتي بدأت في صياغة الاتفاقيات التي تنظم حركة الملاحة ورسوم السفر والشحن.

ولقد حقق النقل البحري أحسن فترة رواج له في العشر سنوات التي أعقبت نهاية الحرب العالمية الثانية إلى بدأ استعمال الطائرات النفاثة عبر المحيط الأطلسي عام 1985م، مما أدى إلى انحسار سريع في حركة السفر بحرا، ومع بداية الستينات شهد العالم اختفاء السفن عابرة المحيط لتحل محلها السفن المتخصصة في تنظيم الرحلات السياحية البحرية Crwise Ships.

(1) أونيس يونس، نظام النقل الجوي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة باتنة، 2010، ص، ص

ومن أشهر شركات النقل البحري السياحي هي شركة Sunetl⁽¹⁾.

ثالثا: النقل الجوي

إن النقل الجوي أصبح في الوقت الحاضر ليس فقط واسطة النقل بين القارات والبلدان، وإنما أيضا بين المدن في البلد الواحد، على أن أهمية النقل بالطائرة لا تقف عند نقل الأفراد فقط بل نقل البضائع أيضا، حيث يعتقد بعض المراقبين بأن حجم البضائع المنقولة بواسطة الطائرة سيفوق حجم المسافرين من جهة وبفوق حجم البضائع المنقولة بواسطة البواخر والسكك الحديدية من جهة ثانية، وهذا ما سيحققه من انعكاسات إيجابية على مجمل الحركة الاقتصادية في العالم.

ويتميز السفر جوا بالعديد من المزايا منها⁽²⁾:

أ- **درجة الأمان:** إن أية رحلة لا تتصف بالأمان لا يمكن أن تغري السائح بالسفر بالمقارنة بين مختلف وسائل النقل، والأمان مسألة شخصية ترجع إلى اعتقاد السائح وتقديره.

ب- **عامل السرعة:** يعتبر الطيران أسرع وسائل النقل، ومن السهل اختيار وسيلة النقل، بمقارنة الزمن الذي تستغرقه كل رحلة تبعا لكل وسيلة، ومن ثم احتساب طول مدة الإقامة في البلد محل السياحة، وذلك كله يتوقف على مدة الإجازة الممنوحة للسائح.

ج- **المواظبة والراحة والتكرار:** ليس هناك شك من ضرورة توفير الراحة في وسيلة السفر ونوع الخدمة التي تقدم نهارا أو ليلا، إذن أن لها تأثير كبيرا على تيسير سفر السائح وترغيبه فيه، وكذلك عامل المواظبة في مواعيد السفر لأنها مرتبطة أشد الارتباط بتنظيم السائح لرحلته ومدة إجازته، وهناك أربع خطوات رئيسية بالنسبة لعامل المواظبة هي: التوجيه من مكان الإقامة إلى محطة المغادرة، والقيام بالرحلة على خير وجه وانتظار المغادرة، ثم الوصول من مكان المغادرة إلى مكان الوصول.

د- **الأجر:** وفيما يتعلق بأجور (ثمن) تذكرة الطائرات نجد أن هناك تعريفة عادية وأخرى مخفضة لعدة أيام أو أسابيع أو مخفضة لمجموعة سياحية، أو مخفضة لسن الشباب، أو مخفضة في مواسم دون أخرى مثل موسم الحج والعمرة، أو مخفضة في تنشيط حركة السياحة إلى بعض المعارض وحضور مؤتمرات.

(1) ماهر عبد العزيز، **صناعة السياحة**، بدون طبعة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص، ص 109، 110.

(2) أمانة أبو حجر، **الجغرافيا السياحية**، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص، ص 219، 220.

ومن أهمية الطيران في السياحة أن السفر جوا أصبح من ضروريات بل ومن مقتضيات السياحة في العصر الحديث، ولا يعني هذا الإقلال من شأن وسائل النقل الأخرى، فمما لا شك فيه أن النقل البحري والنهري وفي السيارات والسكك الحديدية مازالت جميعا لها قيمتها في نقل السائح من مكان إلى آخر، ومازالت التحسينات تدخل عليها كزيادة السرعات والراحة مما يؤكد أهميتها.

وقد كان نتيجة إدخال التحسينات على طرق ووسائل سفر السائحين جوا، والذي بدأ بالطائرات النفاثة، ثم الطائرات العملاقة، ثم الطائرة الأسرع من الصوت.

كما شملت هذه التحسينات تقديم خدمات أفضل وأسرع في المطارات، لاستقبال الطائرات الحديثة أثره الكبير في زيادة الإقبال على سفر السائحين جوا سواء كان داخليا أو خارجيا⁽¹⁾.

1-2-2-1 حسب الطبيعة الاقتصادية:

أما في الجانب الاقتصادي فنستطيع التمييز بين صنفين أساسيين للنقل نقل الأشخاص ونقل البضائع.

1-2-2-1-1 نقل الأشخاص:

أولا : التصنيف حسب المسافة

ونميز بين ثلاثة أنواع أساسية للنقل حسب المسافة:

أ- النقل مابين القارات: الذي يلبي أساسا بواسطة الطائرات أو البواخر، وقد ازدهر الطلب على هذا النقل بسرعة بفضل انخفاض الأسعار، وتحسين نوعية الخدمات (السرعة، الراحة....الخ).

ب- النقل القاري: وهو النقل مابين المناطق الحضرية، والسيارة والسكك الحديدية، والنقل الجوي هي الأنواع المتنافسة في هذا الصدد، والطلب متعرض إلى تغيرات موسمية مرتبطة أساسا بمتغيرات الإجازات والمناسبات.

ج- النقل الحضاري: فمثل هذا النقل يسيطر على التنقلات بين مقر إقامة ومركز العمل، قد يطرح بعض المشاكل كالهجرات المتقطعة والمركزة في فترات زمنية معينة وفي مسار معين مع اختلاف اتجاه النقل على

(1) أمانة أبو حجر، مرجع سبق ذكره، ص، ص 220، 221.

مستوى الهياكل القاعدية، هذه التنقلات يمكن أن تحجب الطلب على النقل من أجل قضاء حاجات أو أعمال أخرى.

ثانياً: التصنيف حسب واقع الطلب على النقل

هذا التصنيف مبني أساساً على حوافز ودوافع والتنقل ويمكن أن نميز:

- الرحلات من أجل العمل كالرحلات المتقطعة في الأوساط الحضرية و رحلات الأعمال؛
- الرحلات الشخصية في الإجازات للترفيه والسياحة.

ثالثاً: تصنيف نقل الأشخاص حسب نوعية الخدمات

إن عامل النوعية له أثر على الطلب، فالنوعية التي يرغب فيها المسافر يمكن تحديدها ب:

أ- زمن الرحلة: عادة ما نحاول إرفاق هذا الزمن بقيمة نقدية وهذه القيمة يمكن أن تتغير خلال فترات مختلفة في اليوم الواحد⁽¹⁾.

ب- التكلفة: حيث لا بد أن تتناسب مع درجة جودة الخدمات وتعكس مستواها.

ج- الراحة.

د- الانتظام: نلاحظ ذلك خاصة على مستوى النقل الجامعي، فعامل انتظام الانطلاق وضبط المواعيد مهم جداً.

هـ- وجود أو غياب انقطاع في الأعباء.

1-2-2-2 نقل البضائع:

إن الملاحظات المتعلقة بنقل الأشخاص هي تقريبا نفسها عندما يتعلق الأمر بنقل البضائع، غير أنه يمكن الإشارة إلى منافسة الملاحة الداخلية والنقل عبر القنوات.

أولاً: التصنيف حسب حجم الشاحنات

(1) محمد خميس الزوكة، الجغرافيا الاقتصادية للعالم، ط1، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004، ص 321.

من غير المعقول أن تصنف نقل البضائع حسب دافع المستعملين و التصنيف الملائم والذي يستعمل عادة مبني على أساس حجم الشاحنات.

أ- النقل المكثف transport Massifs:

من أجل شحنات وحدوية هامة تكون بصدد التكلم عن النقل المكثف والحد الأدنى لحجم الشاحنات صعب التحديد لأنه مرتبط بطبيعة السلعة وتجهيزات المسار وظروف المنافسة، وهذا الحد يكون عادة محصور بين 100 و 500 طن في مجال النقل القاري، وتوجد منافسة بين النقل عبر السكك الحديدية والملاحة الداخلية والنقل عبر القنوات.

وفي حالة عدم وجود أي هياكل قاعدية يمكن أن يتم هذا النقل بتكلفة أعلى بواسطة شاحنات مثل: تموين ورشات الأشغال العمومية بالمواد، والنشاطات الاقتصادية التي تستعمل النقل المحدود (الزراعة، المناجم، الحديد والصلب، الصناعات البترولية)⁽¹⁾.

ب- الإرسال الكامل (Envois Complets Ou Changes Complètes)

تخص عادة الشاحنات التي يتراوح وزنها بين 05 و 100 طن يمكن أن تنتقل في شكل حمولة واحدة بواسطة عربة أو أكثر بالنسبة للقطارات أو بواسطة شاحنة أو أكثر.

ج- الإرسال بالتجزئة:

تخص الحمولات ذات الوزن الأقل من 5 طن والمنافسة في هذا الصنف تخص النقل عبر الطرق والسكك الحديدية.

ثانيا: تصنيف نقل البضائع حسب نوعية الخدمة

إن نوعية الخدمات عنصر أساسي في نقل البضائع وتحفيز المستعملين أيضا، وسعي المؤسسات إلى تقليص مخزوناتهما والحاجة إلى استلام مستعجل يدفعها إلى الإصرار على مواعيد استلام قصيرة الأجل خاصة إن تعلق الأمر بالسلع ذات قيمة.

(1) محمد خميس الزوكة، مرجع سبق ذكره، ص 322.

إن تقليص مُهلات النقل يعتبر عنصر تطوير بالنسبة لعنصر معين من النقل مثل الإنجاز السريع لسكة حديدية، كما أن تقليص حجم الأضرار يعتبر أيضا عنصر من نوعية الخدمة، لأن تلك الأضرار مكلفة بالنسبة للناقل (كالتأمينات والأغلفة)، بالإضافة إلا أن انتظام النقل يعتبر عنصر من عناصر نوعية الخدمة المقدمة (1).

1-3-3 تخطيط النقل

إن المسؤولين عن تخطيط النقل يتعهدون بتزويد الأفراد الذين يعيشون، ويعملون، ويتمتعون في المدينة بنظام نقل يسهل لهم الوصول إلى النقطة التي يرغبون الوصول إليها بشكل كفؤ، كما يجب العمل على تحقيق توافق ممتاز ما بين تلبية حاجة الأفراد لقطاع النقل والمحافظة على البيئة. إن مسؤولية التخطيط تكون طويلة الأجل وبما يضمن تقديم هذه الخدمات من خلال استخدام وسائل نقل متطورة متوفرة للناس عند الطلب (2).

1-3-1 أسس تخطيط النقل

إن تخطيط النقل يهدف إلى تحقيق التوازن المطلوب بين أنماط النقل (سيارة، دراجة، قطار، باخرة، طائرة) وكذلك يحدث التوازن المطلوب للمحافظة على تلوث البيئة من المحروقات وتلبية حاجات الأفراد والمنظمات بشكل عام فإن تخطيط النقل يتضمن (3):

- الخطة الشاملة والتي تلخص في:

- الأهداف؛
- السياسات؛
- الخطط؛
- المراجعة.

(1) محمد خميس الزوكة، مرجع سبق ذكره، ص 323.

(2) ردينة عثمان يوسف، إدارة خدمات النقل الجوي، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 27.

(3) نفس المرجع، ص 28.

- ويجب أن يتضمن تخطيط النقل تحديد ما يلي:

- الطرق السريعة الداخلية والخارجية؛
- طرق العبور؛
- طرق الدراجات؛
- طرق المشي؛
- سكك الحديد وشبكة الاتصال الداخلية والخارجية؛
- الطرق البحرية والموانئ؛
- المطارات ومسار النقل وشبكة الاتصال الداخلي والخارجي.

وتقوم إدارة النقل بوضع خطط النقل بشكل عام وشامل لجميع عناصر ومكونات النقل وطرق النقل المتبعة، وتأخذ بنظر الاعتبار أنماط التطور الحالية والمستقبلية في قطاع النقل كتوسيع الطرق ومد سكك الحديد، تطوير المطار، إنشاء، شراء سيارات، قطارات وطائرات.....الخ.

إن العاملين في مجال تخطيط النقل يدركون بأنهم لا يعملون بمعزل عن البيئة المحيطة بهم، لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار بعملية التنسيق مع الدول المجاورة والدول الأخرى، لأن تحقيق أهداف النقل قد يكون لها تأثيرات ايجابية أو سلبية على قطاعات النقل في الدول المجاورة.

إن التنسيق يلعب دوراً أساسياً في التميز بتقديم الخدمات والقضاء على حالة التضارب والتناقض المحتمل حدوثه وتجنبه من خلال تبني:

وضع الخطط والتمكن من الحصول على المعلومات وتطوير خطة شاملة بالتعاون مع الدول المجاورة تمكنهم من تحقيق أهدافهم وأهداف هذه الدول؛

إن تخطيط النقل ووضع خطة شاملة يعتمد على جمع معلومات عن مستوى خدمات النقل المتوفرة حالياً، الخدمات المتوقع تقديمها في المستقبل زيادة الكثافة السكانية وانتشارها الجغرافي، بهدف التمكن من تطوير وتوسيع شبكات النقل وتهيئة الوسائل المناسبة.

1-3-2 أنواع التخطيط

أولاً: التخطيط البعيد المدى

والذي يشمل التفكير بالمستلزمات لفترة قد تتعدى (5 - 10) سنوات وتصل أحيانا إلى 20 سنة، وهذا يتطلب القيام بمشاريع جذرية مكلفة وتغييرات أساسية في استعمالات الأرض أو حركة النقل، ومن هذا المنطلق فإن الاستعمالات المطلوبة لإحداث مثل هذا التغيير الرئيسي، يتطلب إعداد الدراسات وتعميم المقترحات في نواحي متعددة قبل الوصول إلى الحل الأمثل⁽¹⁾.

ثانياً: التخطيط القصير المدى

والذي يمثل إجراءات قليلة التكلفة لتحسين الأوضاع وبصورة خاصة الاستفادة من الإمكانيات المتوفرة إلى الحد الأقصى، أي أن الحل القصير المدى يأتي للاستفادة مما هو متوفر من معطيات لوضع النقل واستعمالات الأرض المخصصة له بشكل أقصى، ولعمل ذلك ربما نحتاج إلى إجراءات بسيطة غير مكلفة مقارنة بمشاريع النقل ذاتها تتمثل هذه الإجراءات في⁽²⁾:

- تحديد اتجاهات السير من خلال استخدام الأضواء والإشارات المرورية؛
- وضع تحديدات للسرعة على الشوارع وتحديد مسارات شاحنات البضائع؛
- إنشاء مواقف السيارات؛
- إنشاء خدمات المشاة من خلال ممرات وأنفاق للمشاة وجسور معلقة فوق الشوارع؛
- خلق التوعية المرورية.

ثالثاً: تخطيط النقل الشامل

إذا كانت التجربة الأمريكية في مجابهة الازدحام في الشوارع، من خلال فتح شوارع أخرى تقلل الزحم المروري باتجاهات معينة وكانت حادثة المدن تسمح بهذا، فإن هذه المشكلة لم تواجه بهذا الشكل في أوروبا وإنما من خلال ما يعرف بتخطيط النقل الشامل المتمثل بالآتي:

(1) سهام بودور، وداد دميعة، تفعيل النقل الجوي لتنشيط السياحة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة جيجل،

2011 2012، ص 9.

(2) نفس المرجع، ص 10.

- تطوير حركة النقل العام؛
- تطوير شبكة النقل من خلال فتح شوارع جديدة أو توسيع الشوارع القائمة؛
- إيجاد نمط من التعايش بين المدينة والمركبة من خلال وضع القيود والسيطرة على حركة السيارة في المدينة؛
- نقل الأشخاص ونقل البضائع؛
- وسائل النقل الحالية والمستقبلية؛
- تحديد منطقة دراسة مجال النقل والمناطق المحيطة؛
- كيفية اشتراك ومساهمة عدد من الاختصاصات المختلفة في تخطيط هذا المجال.

1-3-3 العوامل المؤثرة على تخطيط النقل:

يتأثر التخطيط لقطاع النقل بشكل عام بمجموعة من العوامل يمكن إيجازها بما يلي:

أولاً: الكثافة السكانية

تعطي إدارة النقل أهمية كبيرة للكثافة السكانية عند تطوير البنية الإرتكازية لقطاعات النقل وتوسيعها واستحداث مشاريع جديدة، من خلال دراسة مستوى نمو الكثافة السكانية وكيفية انتشارها على المساحة الجغرافية ومناطق تركيز هذه الكثافة ونقاط التوجه المقصودة وغيرها من المعلومات التي تتعلق بهذه الكثافة وحركتها، وتحصل إدارة النقل على هذه المعلومات من الإحصائيات التي تقدمها وزارة التخطيط، والتي تمثل أساس عمل إدارة النقل، وكذلك تقوم هذه الوزارة بتقدير معدل الزيادة في المستقبل استناداً إلى معدل النمو السكاني وكيفية الانتشار المستقبلي لكي تعتمد عليها إدارة النقل في إنشاء المشاريع الجديدة وتطوير المشاريع القديمة.

ثانياً: الدورة الاقتصادية

يتأثر قطاع النقل ومعدل الاستثمار فيه وتطوره وتوسيعه بالحالة الاقتصادية التي تمر بها الدولة، إن قطاع النقل يشهد نمواً متزايداً في حالات الانتعاش والرخاء نتيجة لتوفر المصادر المالية اللازمة لإنشاء مشاريع جديدة وتطوير المشاريع القديمة والاستعانة بأحداث الوسائل والتقنيات الحديثة في نفس الوقت، فإن القدرة الشرائية للأفراد سوف تكون عالية ومستوى البطالة ينخفض، مما يشجع الأفراد على زيادة الطلب على خدمات النقل بشكل عام وخدمات النقل الجوي بشكل خاص وطلب السياحة والسفر والخدمات الترفيهية

الأخرى، ولكن في حالات الركود والكساد فإن خدمات النقل سوف تعاني من قلة الموارد المالية وعدم إمكانية إضافة مشاريع جديدة وفي نفس الوقت يقل الطلب على خدمات النقل وبشكل أساسي على خدمات النقل الجوي وطلب السياحة لعدم توفر القدرة الشرائية للأفراد، وتحسس الأفراد اتجاه الأسعار، لذلك تقوم شركات النقل الجوي بمنح خصومات على الأسعار والبيع بالأجل بهدف تشجيع الأفراد على السفر.

ثالثاً: الطبيعة الجغرافية

تمثل الطبيعة الجغرافية أكبر تحدي لمشاريع النقل وقد يتطلب المشروع تكاليف كبيرة نتيجة لطبيعة المنطقة وتعقدها وبشير (أبو العينين 2007) بأن بناء نفق للقطار تحت جبال بطول 6 و34 كيلومتر استغرق بناؤه ثماني سنوات، وسوف تسير القطارات على سكة الحديد في هذا النفق بسرعة 160 كلم/ساعة، ولقد واجه المهندسون صعوبة في اختراق الجبل ولقد اضطروا إلى استخدام المتفجرات والحفارات الخاصة التي تستطيع اختراق هذه الصخور الصلبة، وبالمقابل نجد أرض غير صلبة يتم إنشاء سكة حديد عليها تؤثر بشكل مباشر على سرعة القطار وقد لا يستطيع تجاوز 100 كلم/ساعة، لأن ذلك سوف يعرض السكة إلى التحرك من مكانها وتتسبب بخروج القطار ووقوع حوادث، وعند بناء مطار فإن الجبال والعوارض الطبيعية تؤثر بشكل كبير على اختيار موقع المطار⁽¹⁾.

رابعاً: المنافسة

يشهد قطاع النقل منافسة متزايدة على مستوى الدولة الواحدة ما بين قطاعات النقل المختلفة ومع وسائل النقل في الدول المجاورة، وعلى الأخص فيما يتعلق بالنقل البري الخارجي والنقل الجوي فعلى سبيل المثال التطور في إنشاء وتطوير الموانئ العالمية في زيادة مستمرة، مما يجعل هذا القطاع يعاني من منافسة شديدة مما يتطلب التخطيط والتنظيم الذي يمكن إدارة النقل من الصمود في السوق، لأن عدم إمكانية القيام بالتطوير وصياغة الخطط والبرامج ووضع البرامج الجيدة سوف يعرضها إلى خسارة كبيرة لذلك عليها القيام بما يلي:

- اختيار الموقع المناسب للميناء أو المحطة؛
- تحديد مكان تدفق السلع؛
- تحديد مكان انطلاق الأفراد؛

(1) ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص، ص 23، 24.

- إمكانية التطوير والتوسع.

خامسا: طبيعة المنقول

يتم التركيز على قطاع أو أكثر وتطوره استنادا إلى حجم التعامل التجاري وطبيعة السلع المنقولة ووقت وصول السلع في الوقت المطلوب للحصول عليها وبأسرع وقت، وأن أي تأخر في إيصالها بالوقت المقرر سوف يؤثر سلبا على إمكانية الشركة في الاستجابة للطلب في السوق وقد يؤثر على جودة السلع.

سادسا: الأهداف من النقل

تختلف وسائل النقل وطبيعة القطاع الذي يتم التركيز عليه وإعطاؤه أهمية أكبر من بين المشاريع الاقتصادية التي يتم تطويرها أو إنشائها استنادا إلى الأهداف التي تسعى إدارة النقل إلى تحقيقها مثل: ربط المدن داخل الدولة، ربط الدول بالدول المجاورة، تحقيق عملية التبادل التجاري وتحريك الأفراد، الاتصال بالدول الخارجية، تنمية السياحة.

سابعا: تكاليف قطاع النقل

لتكاليف قطاع النقل دور مهم في رسم الخطط والتنفيذ ولا تستطيع الجهات المسؤولة في قطاع النقل إنشاء المشاريع أو تطويرها إلا إذا كانت تكاليف ضمن إطار الإمكانيات المالية المتاحة، وفي نفس الوقت يجب أن تكون المردودات المالية المتوقعة مجزية، ويتم اختيار مشاريع النقل ووسائل النقل المناسبة التي تحقق أفضل انسياب وتدفق للسلع والخدمات، وتساهم في تطوير عجلة التنمية.

ثامنا: الاستجابة للطلب

هناك تزايد مطرد في الطلب على خدمات النقل وهذا يعود إلى⁽¹⁾:

- ازدياد إعداد وكميات السلع المقدمة للسوق؛
- ازدياد الرغبة في السفر والتنقل لدى الأفراد؛
- ازدياد نسبة العاملين وزيادة القدرة الشرائية؛
- ازدياد الكثافة السكانية؛

(1) ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص، ص27، 25.

- تباعد المسافات بين المستهلك والمنتج؛
- ازدياد حجم التعامل التجاري ما بين الدول؛
- زيادة الرغبة لدى الأفراد في الإطلاع على حضارات الآخرين، والسياحة، وطلب العلم وغيرها من العوامل التي ساهمت بشكل كبير في زيادة الطلب على قطاع النقل، وتهدف إدارة النقل إلى الاستجابة إلى هذه الزيادة من خلال تطوير قطاع النقل وإنشاء مشاريع جديدة.

1-4-4 خدمات النقل:

إن مفهوم خدمات النقل لا يختلف عن مفهوم الخدمات بشكل خاص، وإن خصائص هذه الخدمات لا تختلف من حيث الإطار العام، وإنما طبيعية الأنشطة والخدمات التي تقدمها شركات النقل هي التي تختلف عن طبيعة الخدمات التي تقدم من قبل المؤسسات الخدمية الأخرى مثل: خدمات البنوك، التعليم، الكهرباء وغيرها.

فالخدمة عبارة عن أفعال وعمليات وإنجازات أو أعمال، فهي تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية، التي مخرجاتها ليست منتجات مادية وهي بشكل عام تستهلك عن إنتاجها⁽¹⁾.

1-4-1 تعريف خدمات النقل:

خدمات النقل هي الخدمات التي تقدمها شركات النقل و التي تتمثل في تحريك الأفراد والبضائع من مكان الانطلاق إلى مكان الوصول، ويتم تقديم خدمات النقل من خلال عملية الاتصال المباشر ما بين المستفيد منها ومقدمها، ولا يمكن أن يحصل عليها فرد ويستفيد منها فرد آخر كما هو الحال بالنسبة للسلع الملموسة⁽²⁾.

مما تقدم يظهر لنا بأن ما تتصف به الخدمات بشكل عام ينطبق على خدمات النقل، وبالمقابل يظهر بأن خدمات النقل لا تختلف عن مفهوم الخدمة، و ينبثق من خصائص الخدمة وإنما يختلف بالهدف والأنشطة والسلع التي تساهم في تقديم هذه الخدمة.

(1) سهام بودور، و داد دميعة، مرجع سبق ذكره، ص 29.

(2) ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 104.

1-4-2 خصائص خدمات النقل:

تدرك خدمات النقل بأن خصائص الخدمات التي تقدمها لا تختلف عن خصائص الخدمات بشكل عام، وإن الاختلاف في نوع الخدمة والسلع الدائمة في تقديمها وطبيعة الخدمات التكميلية المقدمة وأهداف المنظمة الخدمية، وتحدد خدمات النقل على النحو الآتي:

أولاً: عدم الملموسية

بما أن الخدمة هي عمل أو منفعة تقدم من جهة إلى جهة أخرى، وأن هذا العمل أو المنفعة ليس فيها جانب مادي ملموس لعلم إمكانية سماعها، رؤيتها، تذوقها والشعور بها قبل الاستفادة منها، لذلك يستفيد طالب الخدمة الذي يهدف إلى شرائها والاستفادة من المعلومات التي يحصل عليها من المجموعة التي ينتمي إليها، ولا يستطيع التأكد من صحة هذه المعلومات أو عدم صحتها إلا بعد الاستفادة من الخدمة، لذلك فإن صفة الملموسية تجعل المستفيد في حالة عدم التأكد من اتخاذ قرار الشراء، إلا بعد أن يستفيد من الخدمة من خلال التنقل أو السفر، فإذا نجحت شركة النقل (مقدم الخدمة) في تقديم خدماتها بكفاءة مقبولة، فإن المستفيد سوف يكون راضياً وفي كلتا الحالتين سوف يحقق الرضا والإشباع.

ثانياً: التلازمية (غير قابلة للانفصال)

تتميز الخدمة بأن تقديمها يتطلب وجود مقدمها والمستفيد منها في آن واحد وهذا ما يميز الخدمة عن السلع الملموسة، أو وجود علاقة مباشرة مابين مقدم الخدمة والمستفيد منها عن الإنتاج والتقديم، حيث أن التلازمية تتحقق من خلال ارتباط عملية إنتاج وتسويق الخدمة في نفس الوقت بشرط وجود مقدميها والمستفيد منها فمثلاً خدمات الطيران، فإن عدم حضور المستفيد إلى مكاتب شركة الطيران وقطع تذكرة السفر والقيام فعلاً بالسفر، فإن ذلك سوف يجعل مقاعد الطائرة شاغرة ولا يوجد مسافرين على متنها مما يمنع تقديم هذه الخدمة، وفي نفس الوقت فإن وجود طائرة مجهزة للرحلة، وطاقم الطائرة والعاملين على متنها، ووجبات الطعام للرحلة فإن ذلك كله لا يساهم في تقديم الخدمة إلا بوجود المستفيد منها.

ثالثاً: تلاشي الخدمة

إن عدم إمكانية تخزين الخدمة لكونها تمثل عملاً أو منفعة تتلاشى وتنتهي سواء إن تم الاستفادة منها أو لم يتم، يولد مشكلة للمنظمة الخدمية في حالة عدم وقوع طلب على خدماتها، وعليها أن تحدد أسباب عدم وقوع الطلب على خدماتها ووضع المعالجات المناسبة لحل هذه المشاكل.

رابعاً: إنتاج الخدمة وتقديمها عند وقوع الطلب منها

مما يميز الخدمة عن السلع الملموسة هو إنتاجها وتقديمها عند الطلب عليها، حيث أن إنتاج وتقديم خدمة النقل يرتبط بوجود طلب أي وجود المستفيد منها.

خامساً: عدم انتقال ملكية أي شيء ملموس

تتميز الخدمات بعدم انتقال أي شيء ملموس للمستفيد منها، وإن الثمن الذي يدفعه المستفيد للحصول على الخدمة والاستفادة منها وليس لامتلاك وسيلة النقل التي استخدمها. وبشكل عام فإن خصائص الخدمة تحدد من خلال أربع عناصر هي⁽¹⁾:

- عدم القدرة على لمسها؛
- عدم التماثل؛
- التماسك والترابط؛
- غير قابلة للخرن.

(1) ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص، ص 116، 118.

2- أساسيات حول النقل الجوي:

يعتبر النقل الجوي أحدث أنواع النقل وأسرعها وأكثرها مرونة وتطورا واستخداما لأساليب التكنولوجيا المتطورة، ويتميز النقل الجوي بالوصول إلى الأماكن التي لا تستطيع أن تصل إليها وسائل النقل الأخرى لتغلبه على الكثير من العقبات كالصحاري الشاسعة والسلاسل الجبلية، كما أنه يتميز بخصائص السرعة الفائقة والراحة التامة والأمان، كما للنقل الجوي دورا هاما في ربط المدن على الصعيدين الدولي والمحلي كما أنه يشكل دعامة النشاطات المرتبطة بالسياحة، وعليه سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نشأة وتطور النقل الجوي، مفهوم النقل الجوي، أنواع النقل الجوي.

2-1 نشأة و تطور النقل الجوي :

بدأ الطيران في أوائل القرن العشرين واستخدم بعد ذلك خلال الحرب العالمية الأولى، ثم استخدمت الطائرة كوسيلة للنقل، وكانت أول رحلة تجارية دولية بين لندن وباريس 1919، وفي العشرينيات لقي الطيران دعما من بعض الدول كألمانيا وفرنسا وإيطاليا، وما أن جاءت الحرب العالمية الثانية حتى تطورت تكنولوجيا الطائرات تطورا كبيرا.

وبعد الحرب العالمية الثانية تطور النقل الجوي تطورا كبيرا بعد تطوير استعمال الطائرات الحربية للأغراض المدنية وتطورات للنقل الجوي ونقل المسافرين، إذن يمكننا القول أن تطور الطائرات المدنية لنقل المسافرين بطريقة تجارية جاءت بعد الحرب العالمية الثانية وفي منتصف الخمسينيات، فالحرب العالمية الثانية كانت السبب الرئيسي في تطوير الطائرات التي كانت تستعمل لأغراض حربية وتحويلها إلى الاستعمال التجاري ولنقل المسافرين⁽¹⁾.

وانصب التطور على السرعة والمرونة والحجم والسعة والحمولة، والمدى والراحة وزيادة الخدمات المقدمة، والأمان والتغلب على المخاطر، ومواجهة الضغط والحرارة والغيوم وتعذر الرؤية، وهذا تطلب الاهتمام بجسم الطائرة ومحركاتها ووزنها... إلخ، وامتدّ التطور إلى نظم التحكم الإلكتروني والمراقبة التلقائية ونظم الملاحة في الإقلاع والهبوط وأثناء التحليق مع سرعة الاستجابة.

(1) ماهر عبد العزيز، مرجع سبق ذكره ، ص 110.

وتمثلت التطورات ليس فقط في السرعة، بل أيضا في السعة والطاقة الاستيعابية من بضعة مقاعد إلى أكثر من 700 مقعد حيث تضاف طوابق للطائرة، وحمل أكثر من 85 طن بضائع، وكذلك مدى الطيران الذي بلغ قرابة 8500 ميل بحري بجانب خزانات الوقود الإضافية.

وكانت نتيجة التطورات السابقة زيادة هائلة في عدد الركاب الذي ارتفع كمثل من 3.5 مليون راكب سنة 1941 إلى 250 مليون راكب سنة 1967، ثم إلى 1.6 مليار راكب سنة 2000 منهم 70% رحلات داخلية والنسبة الباقية رحلات دولية. وزادت إيرادات التشغيل من 12 مليار دولار إلى 185 مليار، مقابل ارتفاع النفقات من 12 مليار إلى 168 مليار دولار، إثر تشغيل قرابة 500 ألف رحلة مدينة من مختلف الأنواع في العالم.

كما برز منذ مطلع الستينات الطيران العارض Chreter المؤجر في أي وقت ولأي مكان، وتطور بنسبة 5% سنويا، مواكبا التطورات السياحية الضخمة، ويعني قيام رحلات حسب الطلب غير منتظمة تنقل مجموعات معينة من المسافرين⁽¹⁾.

2-2 مفهوم النقل الجوي:

2-2-1 تعريف النقل الجوي:

يعرف النقل الجوي بأنه نقل الركاب أو البضائع أو البريد من نقطة واقعة في دولة إلى نقطة واقعة في دولة أخرى مقابل أجر أو تعويض مادي بواسطة الطائرة، ذلك على أساس منتظم أو غير منتظم ويخرج عن نطاق هذا التعريف استخدامات أخرى للطائرة، لا يطلق عليها النقل الجوي الدولي ومثال ذلك الطيران العام، أو ما يطلق عليه الأشغال الجوية، أو طيران العمل الهوائي مثل استخدام الطائرة في مقاومة الآفات الزراعية عن طريق الرش الزراعي، أو أعمال نثر البذور، أو أعمال التخطيط الإنشائي وغير ذلك من الأغراض.

(1) حامد سليمان المشحوي، اقتصاديات النقل والمواصلات، بدون طبعة، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص، ص

2-2-2 أهمية النقل الجوي:

ونلخصها في بعض النقاط التالية:

- تتعكس أهمية النقل الجوي من واقع كونه أسرع أنواع النقل، حيث يكسر حاجز الزمن وحاجز المكان ويسهل التغلب على العقبات التي تواجه وسائل النقل التقليدية؛
- يعمل النقل الجوي على تنشيط فعاليات السياحة، ويدعم أمثلية استغلال الموارد النادرة والتي يصعب الوصول إليها بدون طيران، مما يقود إلى أمثلية الاستثمار والإعمار، وإيجاد توطنات سكانية وإنتاجية جديدة⁽¹⁾؛
- يتسم نشاط قطاع النقل الجوي بظهور علاقات ترابط وتكامل أمامية وخلفية مع الأنشطة الاقتصادية الأخرى وبصفة خاصة نشاط قطاع السياحة، وتتضح علاقات التأثير المتبادل بين القطاعين فيما يلي:
- ارتفاع معدلات العمالة الموظفة في شركات الطيران لتقديم الخدمات السياحية، ففي مصر تبلغ النسبة حوالي 20% من إجمالي العمالة الموظفة في مجال النقل الجوي، ويسند إليها مهمة نقل 80% من عدد السائحين المنقولين جوا، وتمثل المطارات على هذا النحو مصدرا هاما من مصادر الدخل القومي؛
- أما عن الجانب المدين في ميزان الخدمات والمتعلق بنشاط النقل الجوي فيتضمن: أقساط التأمين والوقود ورسوم الإقلاع والهبوط، وكذلك أسعار تذاكر وخدمات السفر على الطائرات الأجنبية.
- للنقل الجوي دورا فعالا في مجال تجارة الخدمات التي تضم خدمات السياحة والأعمال المصرفية والتأمين وكذلك الاتصالات وغيرها⁽²⁾.

2-2-3 خصائص النقل الجوي:

يمكن إبراز أهم خصائص النقل الجوي في الآتي⁽³⁾:

- يمتاز النقل الجوي بأنه من أسرع وسائل النقل لأغراض السفر والسياحة؛

(1) حامد سليمان المشخوي، مرجع سبق ذكره، ص 66.

(2) سميرة إبراهيم أيوب، اقتصاديات النقل، بدون طبعة، الدار الجامعية، القاهرة، 2003، ص، ص 168، 169.

(3) مثنى طه الحوري، إسماعيل محمد علي الدباغ، مرجع سبق ذكره، ص 240.

- أن تكاليف السفر في هذه الوساطة تعد عالية موازنة وسائط النقل الأخرى، إلا أنه تنخفض التكاليف بالنسبة للمسافات الطويلة؛
- يوفر النقل الجوي عامل الوقت للسياح، فبدلاً من ضياع الوقت في الطريق للوصول إلى الموقع السياحي فإنه من الممكن استثمار الوقت بأنشطة وفعاليات سياحية في الموقع السياحي نفسه؛
- يوفر الراحة والأمان والطعام والشراب (وبعض وسائل الترقية على طول الطريق علاوة على خدمات الإيواء للمسافات الطويلة).

2-3 أنواع النقل الجوي

تنقسم عمليات النقل الجوي إلى نوعين أساسيين هما النقل الجوي المنتظم والنقل الجوي غير المنتظم.

2-3-1 النقل الجوي المنتظم:

لم تضع اتفاقية شيكاغو نحو 1994 "اتفاقية الطيران المدني الدولي" معياراً للتفرقة بين نوعي النقل الجوي المنتظم وغير المنتظم، وإن كانت قد عرفت الخط الجوي air service في الفقرة (أ) من المادة 96 بأنه خط منتظم، تستخدم فيه طائرات النقل العام للركاب أو البريد أو البضائع، كما عرفت الخط الجوي الدولي في الفقرة (ب) نفس المادة بأنه خط جوي يمر خلال الفضاء الجوي فوق إقليم أكثر من دولة واحدة، ولم يكن تعريف الخط الجوي الدولي كافياً للتفرقة بين نوعي النقل الجوي الدولي.

الأمر الذي دعا مجلس منظمة الطيران المدني بناء على تكليف من الجمعية العمومية ICAO وضع تعريف النقل الدولي المنتظم، لتسترشد به الدول المتعاقدة في اتفاقية شيكاغو، فقد وضع مجلس المنظمة مجموعة عناصر يلزم توافرها مجتمعة دون نقصان حتى يعد النقل الجوي الدولي منتظماً، وكان ذلك في 25 أيار 1952 وهذه العناصر هي (1):

- أن يكون التشغيل منصباً على مجموعة من الرحلات فإن كانت رحلة واحدة، فإن ذلك لا يمثل نقلاً جويًا منتظماً على الرغم من أن هذه الرحلة تعد الوحدة الأساسية في النقل الجوي الدولي المنتظم؛
- أن يكون التشغيل دولياً بمعنى المرور في الفضاء الجوي التابع لأقاليم أكثر من دولة؛

(1) منتدى الموسوعة الجغرافية، واقع النقل الجوي في سورية وآفاقه المستقبلية

- أن يكون التشغيل مفتوحا للجمهور، متاحا لكل طالب من أفراد الجمهور قادرا على دفع مقابل النقد، وهذا خلاف الوضع في النقل الجوي الدولي غير المنتظم؛
- أن تكون مجموعة الرحلات منتظمة ومرتبّة، وأن يوضع ذلك في جداول ومواعيد معلنة، أو بأي طريقة أخرى منتظمة؛
- أن يتوافر للجمهور سلفا بأيام تشغيل الرحلات، وأوقات قيامها ووصولها من وإلى النقاط التي يتم منها وإليها هذا التشغيل، بحيث يجري التشغيل في تلك المواعيد المحددة بصرف النظر عن شغل العمولة المعروضة كلها أو بعضها؛
- أما الرحلة الإضافية فهي رحلات زائدة عن الرحلات المنتظمة تسير على خط عليه رحلات جوية دولية منتظمة، وعلى حكم الرحلات المنتظمة نفسها، لما يتوافر لديها من العناصر ذاتها التي تتوافر للرحلات النظامية.

2-3-2 النقل الجوي غير المنتظم:

صورة من صور النقل الجوي الدولي، تتم برحلات لا يتوافر فيها عنصر أو أكثر من العناصر اللازمة لتشغيل رحلات منتظمة، ويمكن تحديد ضوابط ملموسة من الناحية العلمية نميز النقل الجوي الدولي غير المنتظم.

كما أن النقل الجوي غير المنتظم، ينظم في دول العالم من خلال قواعد تنظيمية تضعها سلطات الطيران المدني المختصة بهذا الشأن، بما يتلاءم وظروفها، ومصالحها ولا يتم الاتفاق على تسير رحلات دولية غير منتظمة في الاتفاقيات الثنائية، التي تبرم بين الدول الأعضاء في اتفاقية شيكاغو وذلك خلافا للنقل الجوي الدولي المنتظم⁽¹⁾.

وللنقل الجوي الدولي غير المنتظم مجموعة من الضوابط تتمثل فيما يلي⁽²⁾:

- النقل الجوي الدولي غير المنتظم لا يلتزم عادة بجداول المواعيد المعلنة سلفا، وهذا على خلاف النقل الجوي الدولي المنتظم؛

(1) خالد روا سكي، محاولة نمذجة برامج تسيير الأسطول الجوي الخاص بشركة نقل المسافرين، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع الاقتصاد القياسي، جامعة الجزائر، 2004، ص 6.

(2) نفس المرجع، ص 6.

- هناك صفة أساسية في التشغيل غير المنتظم، وهي تحديد الوضع الاقتصادي لهذا التشغيل، وهي أن الرحلات غير المنتظمة لا تعمل إلا في حالة استكمال حمولتها المعروضة؛
- بينما تعمل الرحلات المنتظمة حتى لو لم تستكمل حمولتها المعروضة نظرا للضرورة الالتزام بالمواعيد المحددة سلفا للتشغيل في جداول المواعيد؛
- تكون أسعار التذاكر على الرحلات العارضة السياحية، منخفضة حتى تتناسب قدرات وإمكانيات نوعيات جديدة من الركاب ليس في مقدرتها تحمل أسعار النقل الجوي الدولي المنتظم.

2-4 مساوي النقل الجوي:

مقابل المزايا والخصائص للنقل الجوي نجد مجموعة من المساوي له، يمكن إجمالها كالتالي (1):

- فيما يتعلق بالظروف الجوية فتتميز الطائرة، بدرجة عالية من الحساسية وهذا ينعكس على سلامتها فبالرغم من حداثة التجهيزات على الطائرة إلا أن الظروف الجوية تلعب دورا كبيرا في تأخير إقلاع وهبوط الطائرات، وفي أحيان كثيرة يتم إعلان المطارات وتحويل مسار الرحلات الجوية إلى المطارات غير مقصودة وهذا يؤدي إلى مضاعفة خسارة شركات الطيران.

- هناك استخدام كبير للطاقة لتحريك الطائرة ورفعها إلى طبقات الجو سواء كانت فارغة أو محملة؛
- الارتفاع المستمر في تكاليف استخدام الطائرة سواء كان ذلك نتيجة ارتفاع تكلفة التصنيع أم التشغيل؛
- إن احتياجات الأمان السالفة الذكر تحتاج إلى ضمانات كثيرة في تكلفة الإنتاج وتشغيل الطائرة إضافة لعمليات الصيانة المستمرة للطائرات؛
- بالرغم من سرعة الطائرات العالية لكن وقت كبير يضيع على المسافرين أثناء انتقالهم من المدينة إلى المطار نتيجة بعد المطار، فضلا عن أوقات التفتيش الدقيق في المطارات؛
- ففي الدول النامية يزيد الوقت المفقود عن 50% من إجمالي وقت الرحلة المتوسطة، وذلك يعود إلى قلة المطارات أو كثافة الحركة على المطار الواحد، مع قلة خبرة وكفاءة الجهاز الإداري وجهاز خدمة المسافرين في تلك المطارات؛

(1) منتدى الموسوعة الجغرافية، واقع النقل الجوي في سورية وآفاقه المستقبلية، مرجع سبق ذكره.

- إن الطلب على خدمات النقل الجوي يتأثر متأثراً بالغا بالاضطرابات الداخلية والكوارث الطبيعية التي تظهر بصورة طارئة وفجائية مما يؤدي إلى انخفاض الطلب على خدمات النقل الجوي. إذا كان هناك الطلب مرتبط بالرحلات السياحية، أضف إلى ذلك التأثير السلبي لظاهرة الإرهاب الدولي التي تتمثل في حوادث اختطاف الطائرات أو تفجيرها لأغراض سياسية وينعكس تأثير ذلك الظاهرة على زيادة تكاليف تأمين المطارات والركاب والبضائع المنقولة جواً، فضلاً عن كون الإرهاب الدولي عامل هام في خفض معدلات الطلب على النقل الجوي وعزوف الأفراد عن طلب هذه الخدمة هذا إلى جانب تكاليف تغيير مسارات وخطوط الملاحة الجوية إلى مسارات أكثر أمناً وأقل تعرضاً لحوادث الاختطاف والإرهاب الدوليين؛
- قدرتها التحملية محدودة كونها محددة وفق أسس ثابتة لا يمكن تجاوزها لأنها تؤثر على سلامة الطائرة، وعلى عكس ما هو عليه بالنسبة للنقل بالقطارات أو وسائل النقل المائي؛
- وزن الطائرات كبير جداً بالقياس إلى حمولتها الصافية، هذا يؤدي إلى ارتفاع أجور نقل الركاب والبضائع فالمتوسط العام لحمولة الطائرات يقدر بنحو 50 طناً، بينما وزن الطائرة يتراوح بين مئة ومائتي طن حسب نوعها وحجمها⁽¹⁾.

(1) منتدى الموسوعة الجغرافية، واقع النقل الجوي في سورية وآفاقه المستقبلية، مرجع سبق ذكره.

3- خدمات النقل الجوي:

يعد النقل عبر الطائرات أو ما يعرف بالنقل الجوي أحد الوسائل السريعة في نقل المسافرين واحتياجاتهم المختلفة، ورغم أن الهدف الأساسي لهذه الوسيلة هو نقل المسافرين كخدمة أساسية، فقد ولدت خدمة الشحن الجوي كخدمة إضافية تقدمها مؤسسات الطيران.

3-1 مفهوم خدمات النقل الجوي:

3-1-1 تعريف الخدمة:

إن مصطلح الخدمة صعب التعريف، لأنه غالباً ما تسوق مرتبطة بالسلع المادية، كما تتطلب السلع بدورها دعماً من الخدمات، وهناك أنواع من الخدمات تقدم بطريقة مباشرة ولا تتطلب ارتباطاً بسلعة ما، وعلى هذا الأساس نورد بعض التعاريف التي صدرت من مختلف الجهات نذكر منها:

أ- تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق:

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق (AMA) الخدمة على أنها « النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة»⁽¹⁾. ما نلاحظ على هذا التعريف أنه لا يميز بصورة كافية بين السلعة المادية والخدمة.

ب- تعريف " Kotler " And " Armstrong "

عرف أرمسترونغ وكوتلر بأنها "نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر ومن الضروري أنها غير مادية (غير ملموسة) ولا ينتج عنها ملكية أي شيء"⁽²⁾. هذا التعريف يركز على أهم خاصية مميزة للخدمة وهي اللاملموسة.

(1) ربحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 298.

(2) نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، بدون طبعة، دار الحامد للنشر، عمان، 2003، ص 227.

ج- تعريف منظمة الايزو 1994(ISO):

عرفت منظمة الايزو الخدمة بأنها: "تعبّر عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد والزبون أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف انتقاء احتياجات العميل"⁽¹⁾. من خلال هذا التعريف يتحدد مفهوم الخدمة من خلال الاعتماد على العنصر البشري ومهارته، تواجد العميل ومشاركته في إنتاجها.

وعليه يمكن تعريف الخدمة على أنها الأنشطة التي تكون غير مادية أو غير ملموسة، والتي يمكن تقديمها بشكل منفصل أو مستقل لإشباع الحاجات والرغبات⁽²⁾.

3-1-2 تعريف خدمات النقل الجوي:

الخدمة هي الجوهر التي تقدمها شركات النقل الجوي تتمثل في تحريك الأفراد والبضائع من مكان الانطلاق إلى مكان الوصول، ولكن لا يمكن تقديم هذه الخدمة الجوهر إلا من خلال تقديم الخدمات التكميلية المرافقة لها (خدمات الإطعام، النقل بالسيارات، تزويد المسافرين بالمعلومات، الحجز، .. الخ) وكذلك من خلال الاستعانة بالسلع الملموسة كدليل السفر، التذكرة، السيارة، الطائرة، الطيار العاملين.. الخ.

إن تقديم خدمات النقل الجوي يتم من خلال عملية الاتصال المباشر بين المستفيد منها ومقدمها ولا يمكن أن يحصل عليها فرد ويستفاد منها فرد آخر، كما هو الحال بالنسبة للسلع الملموسة فإن شراء المواد الغذائية من قبل أحد أفراد الأسرة يتيح إمكانية استهلاكها والاستفادة منها من قبل جميع أفراد الأسرة، ولكن بالنسبة للخدمات لا تتوفر فيها هذه الخاصية، لعدم الملموسية وعدم إمكانية نقلها و تخزينها ولأنها تستهلك عند تقديمها وفي بعض الحالات قد يقوم أحد أفراد الأسرة بشراء تذكرة السفر لفرد آخر في الأسرة، وقد تقوم الإدارة بشراء تذاكر السفر للعاملين الموفدين وحجز موعد السفر للجهة المحددة وهنا يكون دور أحد أفراد الأسرة والإدارة هو تسديد ثمن الرحلة فقط، أما الاستفادة فستكون من قبل الأفراد الذين سوف يقومون بالرحلة والانتقال على متن الطائرة من النقطة (أ) إلى النقطة (ب)، وإن هذه الخاصية تتصف بها الخدمات الأخرى أيضا فإن دفع أجورا للتعليم، العلاج، الإيجار، السينما، المسرح... الخ قد يتم من قبل الأب، الأم الأخ... الخ والمستفيد منها قد يكون شخص آخر.

(1) رعد حسن الصرف، عولمة جودة الخدمات المعرفية، بدون طبعة، الوراق للنشر والتوزيع، دمشق، 2007، ص 61.

(2) أحمد محمود مقابلة، صناعة السياحة، ط1، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 49.

إن الاستفادة تتطلب تواجد المستفيد من الخدمة ومقدمها معاً، مما تقدم يظهر لنا بأن ما نتصف به الخدمات بشكل عام ينطبق على خدمات النقل الجوي، وبالمقابل يظهر بأن مفهوم خدمات النقل الجوي لا يختلف عن مفهوم الخدمة ويشتق من خصائص الخدمة، وإنما يختلف بالهدف والأنشطة والسلع التي تساهم في تقديم هذه الخدمة، لذلك تعرف بأنها نشاط أو منفعة تقدم من قبل إدارة خدمات النقل الجوي إلى المسافرين وتكون غير ملموسة، ولا ينتج عنها امتلاك سلعة ملموسة ولكن تقديمها يكون مدعوماً بالسلع الملموسة كالطيارة، المطار، التذكرة... الخ⁽¹⁾.

3-1-3 الجوانب الأساسية لخدمات النقل الجوي:

هناك مجموعة من الجوانب الأساسية لخدمات النقل الجوي تتمثل في⁽²⁾:

- حصول المستفيد على حزمة من المنافع كالسفر، الراحة، الأمان، السرعة، دقة المواعيد وتسهيلات المطار... الخ؛
- تحقيق الإشباع والرضا للمستفيد (المسافر)؛
- ارتباطها بالسلع الملموسة (الطائرة، المطار، مكاتب الحجز، التذاكر.. الخ)؛
- خدمات النقل الجوي تمثل عرض خدمة مدعومة بسلع ملموسة، ولا يمكن تقديمها دون الاستعانة بالسلع الملموسة.

3-1-4 خصائص خدمات النقل الجوي

تدرك إدارة خدمات النقل الجوي بأن خصائص الخدمات التي تقدمها لا تختلف عن خصائص الخدمات بشكل عام، وأن الاختلاف في نوع الخدمة والسلع الدائمة في تقديمها وطبيعة الخدمات التكميلية المقدمة وأهداف المنظمة الخدمية يحدد (Bennet 1988) (Kotler 2001) خصائص الخدمات على النحو التالي:

أولاً: عدم ملموسية الخدمة Intangibility

يعرف (Kotler 2001) الخدمة على أنها عمل أو منفعة تقدم من جهة إلى جهة أخرى وهذا العمل ليس فيه جانب مادي ملموس لعدم إمكانية رؤيتها، تذوقها والشعور بها قبل الاستفادة منها، أن هذه الصفة تجعل

(1) ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص، ص 104، 105.

(2) نفس المرجع، ص 105.

عدم إمكانية استخدام الحواس الخمسة قبل الاستفادة منها، لذلك يستند طالب الخدمة الذي يهدف إلى شرائها والاستفادة منها على المعلومات التي يحصل عليها من الأهل، الأصدقاء، وسائل الإعلان المجموعة التي ينتمي إليها ولا يستطيع التأكد من صحة هذه المعلومات إلا بعد الاستفادة من الخدمة، لذلك فإن صفة عدم الملموسية تجعل المستفيد في حالة عدم التأكد من اتخاذ القرار المناسب، ولكن بعد أن يستفيدوا من هذه الخدمة فإنهم سوف يتأكدون من حقيقة المعلومات التي حصلوا عليها، فإذا نجحت الشركة في تقديم خدماتها بكفاءة مقبولة فإن المستفيد سوف يحقق الرضا في كلتا الحالتين ويكون لديه الاستعداد لتكرار طلب الخدمة من نفس الشركة.

ولكن إذا لم يحصل المستفيد على ما كان يتوقعه من إشباع فإنه سوف يكون غير راضي عن خدمات الشركة، وعدم رضاه سوف يدفعه للبحث عن معلومات جديدة تمكنه من اختيار شركة طيران أخرى يطلب خدماتها في المستقبل.

تسعى إدارة خدمات النقل الجوي كباقي الإدارات في المنظمات الخدمية إلى تحسين خدماتها وتقليل الفجوة ما بين الرغبة التي يصبوا إليها المسافر، وبين ما يحصل عليه من خلال عدم ملموسية الخدمة، وذلك من خلال الاستعانة بالعاملين الكفوئين والمدربين والمعددين أحسن إعداد، ومن خلال الاستعانة بالسلع الملموسة التي لها أثر فعال على رضا المستفيد مثل:

- الطائرة؛
- ترتيب الطائرة الداخلي؛
- خدمات الإطعام؛
- الخدمات الترفيهية (سينما، موسيقى، مجلات... الخ)؛
- العناية والاهتمام بالمسافرين بشكل جيد؛
- منح تسهيلات للمسافرين؛
- الاهتمام بمكاتب الشركة (المنظر الخارجي، صالات الانتظار، لتجهيزات المكتبية... الخ)؛
- سرعة الاستجابة لطلب المسافرين؛
- الاستقبال الجيد والتوزيع المناسب للمسافرين داخل الطائرة؛
- وسائل الاتصال الحديثة.

ثانيا: التلازمية (غير قابلة للانفصال) Iseparability

تتميز الخدمة بأن تقديمها يتطلب وجود مقدمها والمستفيد منها في آن واحد وهذا ما يميز الخدمة عن السلع الملموسة، حيث أنها تنتج وتستهلك في نفس الوقت، أما السلع فإنها تنتج ويمكن الاحتفاظ بها، ومن ثم يتم استهلاكها، إن هذه الصفة لا تنطبق على الخدمات لأنها غير ملموسة مما تجعل حتمية وجود علاقة مباشرة ما بين مقدم الخدمة والمستفيد منها عند الإنتاج والتقديم، لأن تواجد مقدم الخدمة والمستفيد ومدى التفاهم والتفاعل ما بين الاثنين يلعب دورا كبيرا في تحديد مستوى الجودة ورضا المستفيد، فعلى سبيل المثال عدم حضور المستفيد إلى مكاتب شركة الطيران وقطع تذكرة السفر، سوف يجعل ذلك مقاعد الطائرة شاغرة ولا يوجد مسافرين على متنها مما يمنع تقديم هذه الخدمة وفي نفس الوقت فإن وجود طائرة مجهزة للرحلة، وطاقم الطائرة والعاملين على متنها، فإن كل ذلك لا يساهم في تقديم الخدمة إلا بوجود المستفيد منها لأن الطائرة لا تطلع، وخدمات الطيران لا تقدم إلا بوجود المسافرين وهذا يعتبر خسارة لشركة الطيران وفي نفس الوقت وجود المسافرين وعدم وجود طيار يقود الطائرة فسوف لن يتم تقديم خدمة الطيران، إذن التلازمية تتحقق من خلال ارتباط عملية إنتاج وتسويق الخدمة في نفس الوقت بشرط وجود مقدمها والمستفيد منها مثل خدمات طيران، الحلاقة، الخدمات الصحية،....الخ.

ثالثا: عدم تماثل الخدمة (التباين) Variability

تتميز الخدمات بخاصية التباين وعدم التماثل على عكس السلع الملموسة وذلك لكون الخدمة تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها وزمان ومكان تقديمها.

إن مقدم الخدمة يقدمها بطرق مختلفة وبمستويات جودة مختلفة أيضا وذلك نتيجة لطبيعة مزاجه وسلوكه ومدى انسجامه مع مزاج وسلوك متلقي الخدمة والزمان والمكان الذي يقدم فيه الخدمة، فالطبيب قد يعالج مرضاه بطرق مختلفة وقد لا يكون بنفس المستوى من الجودة وذلك لاختلاف وقت تقديم الخدمة، عدد المرضى، مزاج وسلوك المريض، مدى استجابة المريض... الخ، وغيرها من العوامل كذلك بالنسبة للعاملين في شركات الخطوط الجوية، فإن لكل عامل مزاج وسلوك يختلف من عامل إلى آخر، وأن لكل طالب خدمة أو مستفيد منها مزاج وسلوك سوف يؤثر بشكل مباشر على مدى تفاعله مع مقدم الخدمة ومدى استجابة المقدم للمستفيد، فعلى سبيل المثال إذا كانت الرحلة تستغرق ساعتان فإن قدرة العاملين على متن الطائرة في الساعة الأولى ليست كقدرتهم على الاستجابة لطلبات المسافرين في الربع الأخير من الرحلة، كذلك قدرة المسافرين على التحمل تختلف، وإذا كانت للطائرة رحلة عودة مباشرة بعد الوصول إلى المطار فإن الطاقم

والعاملين على متن الطائرة، سوف لن يكونوا بمستوى الرحلة السابقة، فإن عدد المسافرين يلعب دورا كبيرا في التأثير على مستوى وجودة الخدمات المقدمة من حيث العوامل السلوكية للأشخاص المستفيدين والمقدمين للخدمة في نفس الوقت، وهذه من العوامل التي تؤثر بشكل كبير على تباين الخدمة ويجعل من الصعب جدا تقديم خدمات النقل الجوي بمستوى مماثل لذلك تسعى إدارة خدمات النقل الجوي إلى تقليل هذا التباين من خلال اعتمادها الخطوات التالية:

- الاختيار الجيد للعاملين؛
- امتلاك العاملين للصفات المناسبة للعمل (الصبر، تحمل المخاطر، الاستجابة السريعة، التكلم بأكثر من لغة... الخ)؛
- إكساب العاملين المعلومات والخبرات والمهارات التي تساعدهم على تأدية مهامهم على أحسن وجه من خلال الدورات التكوينية؛
- تطوير عمليات أداء الخدمة على مستوى الخطوط الجوية من خلال الاستعانة بالأجهزة والمعدات؛
- الأخذ بآراء ومقترحات المسافرين والشكاوي المقدمة من قبلهم بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وعليه فإن صفة عدم التماثل تعتبر صفة أساسية للخدمات ولا تستطيع المنظمات الخدمية تنميط خدماتها.

رابعا: تلاشي الخدمة Perishability

إن عدم إمكانية تخزين الخدمة لكونها تمثل عمل أو منفعة تتلاشى وتنتهي سواء إن تم الاستفادة منها أو لم يتم مما يولد مشكلة للمنظمة الخدمية في حالة عدم وقوع طلب على خدماتها، وعليها أن تحدد أسباب عدم وقوع الطلب على خدماتها ووضع المعالجات المناسبة لحل هذه المشكلة. فعلى سبيل المثال إقلاع طائرة تحتوي على 350 مقعد وكان عدد المقاعد المشغولة 290 مقعد فقط، يعني بأن هناك 60 مقعد لم يقع الطلب عليه وتعتبر خسارة لشركة الطيران، أي أن المقاعد التي لم يتم طلبها لا يمكن تخزينها والاستفادة منها في فترة ذروة الطلبات، كما هو الحال في السلع المادية حيث يمكن تخزينها لحين الطلب عليها.

خامسا: إنتاج الخدمة وتقديمها عند وقوع الطلب عليها

ما يميز الخدمة عن السلعة الملموسة هو إنتاجها وتقديمها عند الطلب حيث أن إنتاج وتقديم خدمات النقل الجوي يرتبط بوجود طلب أي بوجود المستفيد منها.

سادسا: عدم انتقال ملكية أي شيء ملموس

تتميز الخدمات بعدم انتقال أي شيء ملموس للمستفيد منها، وأن الثمن الذي يدفعه المستفيد هو الحصول على الخدمة والاستفادة منها، أي أن المسافر على متن إحدى الطائرات سوف يدفع ثمن الانتقال من جهة إلى جهة أخرى ولا يحصل من ذلك على ملكية الطائرة، كذلك تأجير غرف الفندق والنزول في مشفى صحي وغيرها من الخدمات.

- وبشكل عام يحدد كل من Skinner 1990، Markin 1982 أربع عناصر أساسية لخصائص الخدمة هي (1):
- عدم القدرة على لمسها؛
- عدم التماثل؛
- التماسك والترابط؛
- غير قابلة للتخزين.

3-2 أنواع خدمات النقل الجوي**أولاً: خدمات نقل الركاب**

تتلخص خدمات نقل الركاب في الخدمات الآتية:

أ- خدمات الركاب:

تتلخص في:

- خدمات قبل الإقلاع؛
- خدمات داخل الطائرة؛
- خدمات قبل الوصول.

(1) ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص، ص 114 ، 119.

ب- خدمات إجراءات نقل الركاب

تتلخص في:

- خدمات إجراءات نقل الركاب في إجراءات العجز واستخراج التذاكر؛
- خدمات إجراءات المطار؛
- خدمات الأمتعة.

ثانياً: خدمات الشحن الجوي

الشحن الجوي هو عبارة عن شيء أو مادة أو قطعة أو عدة قطع تنقل جواً على متن الطائرة، بموجب حافظة وبناء على عقد مبرم بين الناقل المرسل والمستلم، يتميز الشحن الجوي باعتباره أسرع وأسلم أنواع الشحن المستخدمة، خاصة في حالة السلع القيمة والثمينة أو السريعة التلف. وتحتوي حافظة الشحن على بيانات ومعلومات تشمل على (اسم المرسل، الناقل، المستلم والناقل الجوي)، وتحكم عملية الشحن نظم تشريعية دولية منصوص عليها في اتفاقيات الطيران الدولي⁽¹⁾.

3-3 نظام النقل الجوي:

إن أساس أي نشاط اقتصادي يتمثل في هياكل وبنى تحتية وتجهيزات ومباني، تمثل الوسائل التي يقوم عليها هذا النشاط، وهو ما نجده على قطاع النقل الجوي، حيث من نظام خاص به يؤدي استغلاله بالشكل المطلوب إلى ضمان تحقيق الهدف المسطر له وهو نقل الأفراد والبضائع جواً.

ويتكون هذا النظام من ثلاثة عناصر أساسية ترتبط ببعضها البعض ارتباطاً عضوياً وهي⁽²⁾:

- الطائرة؛
- المطار؛
- الطريق الجوي.

(1) دلال بالأطرش، مرجع سبق ذكره، ص 10.

(2) عبد الرحيم نصري، فريد بوليطينة، تطور النقل الجوي في الجزائر في ظل التغيرات الحديثة، مذكرة مكملة لنيل شهادة مفتشي رئيسي في النقل البري، المدرسة الوطنية لتطبيق تقنيات النقل البري، دفعة 1999، ص 4.

3-3-1 الطائرة

تعتبر الطائرة إحدى وسائل النقل المهمة في الوقت الحاضر وتلعب دوراً مهماً في تحقيق الاتصال ما بين أطراف الدولة الواحدة، وما بين بقاع العالم وهي الوسيلة الأسرع في الوقت الحالي مقارنة مع وسائل النقل الأخرى، وتمثل الطائرة مركبة هوائية تتكون من مجموعة أجزاء تعمل مع بعضها البعض ضمن نظام واحد متكامل، وحدث أي خلل أو عطل في إحدى هذه الأجزاء سوف يعرقل عملية الإقلاع أو الهبوط ويفقدها الاستقرار في الجو، مما يؤدي إلى حدوث كارثة جوية ويتميز عام 1919 بتنفيذ أول رحلة جوية تجارية بين الولايات المتحدة وكندا.

أولاً: أنواع الطائرات

تنقسم الطائرات إلى مدنية وعسكرية وبطبيعة بحثنا سنركز على الجانب المدني وعلى أهم الطائرات

وهي:

أ- الكونكورد:

- طائرة الركاب الوحيدة التي تفوق سرعتها سرعة الصوت؛
- قامت بتصنيعها فرنسا وإنكلترا وقد بدأت دراسات تصميمات هذه الطائرة في عام 1955؛
- جرى أول طيران تجريبي لطائرة الكونكورد في عام 1969 م؛
- دخلت الخدمة الفعلية بعد ذلك بسبع سنوات بواسطة شركتي إيرفرانس والخطوط الجوية البريطانية وقد توقفت هذه الطائرة عن العمل بعد خدمة دامت 27 عاماً.

ب- البوينغ 787 Boing:

- طائرة نفاثة تجارية، تتضمن تشريح جديد للجو داخل الطائرة زود من قبل شركة " دونالدسون كومباني المحدودة "؛
- نظام تقنية دونالدسون الجوي (HEPA) يزيل مهيجات وروائح غازية من حجرات الطائرة، بالإضافة إلى المحسسات والبكتريا والفيروسات؛
- كما تتضمن تقنية تنزير ارتفاع الرطوبة المتزايدة ونوافذ أكبر صناديق الحقائب داخل الطائرة أكبر وممرات أوسع؛

- إبداع في الإضاءة، وترفيه لاسلكي أثناء الطيران، ومقاعد من طراز حديث مريحة لتأمين راحة المسافرين؛
- هذه العائلة من الـ 787 تحمل من 200 إلى 300 مسافر على الطريق بين 3.500 إلى 8.500 ميل بحري (6.500 إلى 16.000 كيلومتر) وعلى ثلاثة مراحل أو درجات؛
- تستهلك 20% وقود أقل من الطائرات الأخرى، و 45% قدرة الشحن أكثر؛
- هذه بعض الدول التي سارعت بالطلب على هذه الطائرة: اليابان، كندا، كوريا، أيسلندا، أثيوبيا، الصين، نيوزيلندا وفيتنام.

ج- إيرباص 380:

- إيرباص 380 هي أكبر طائرة ركاب في العالم، وهي طائرة ذات طابقين مصممة لحمل 555 راكب في التشغيل العادي يجمع الدرجات أو 840 راكب درجة سياحية فقط؛
- تعمل على أربع محركات نفاثة والتي أنتجتها شركة صناعة الطائرات الأوروبية "إيرباص"؛
- أقلعت الطائرة في أول طيران لها في 27 أبريل 2005 من مطار مدينة تولوز؛
- قامت الطائرة بأول رحلة تجارية لها في 25 أكتوبر 2007 مع الخطوط الجوية السنغافورية وكان خط الرحلة سنغافورة، وكانت الطائرة تسمى أثناء عمليات التطوير وقبل ظهورها للنور باسم إيرباص A3XX وأطلق على الطائرة فيما بعد لقب "سوبر بامبو" كونها أكبر طائرة ركاب مدينة حديثة؛
- للطائرة نموذج آخر غير هذا النموذج المخصص للركاب، وهو نموذج الشحن إيرباص 800/380 إذ تعتبر هذه الطائرة واحدة من أكبر طائرات الشحن الجوي الموجودة في العالم؛
- تطير مسافة تقدر بـ 15200 كيلومتر أي (8200 ميل بحري)؛
- أول طائرة تجارية تعمل باستخدام الغاز المسال؛
- توظف إيرباص حوالي 57.000 شخص في ستة عشر موقعا في أربعة بلدان بالاتحاد الأوروبي هم ألمانيا، فرنسا، المملكة المتحدة وإسبانيا، يقع مقر التجميع النهائي للإنتاج في تولوز (فرنسا)، هامبورغ (ألمانيا)، اشبيلية (إسبانيا)، ومنذ عام 2009، تيانجين (الصين) ولدى إيرباص فروع أيضا في كل من الولايات المتحدة، اليابان والصين (1) .

(1) <http://www.wikipedia.org/wiki/airline> le 15.03.2016 ,a 14 :00

3-3-2 المطار

إن النقل الجوي كباقي فروع النقل يحتاج إلى مساحات مهيأة يتم فيها عمليات النزول والركوب، الشحن والتفريغ، إلا أن هذه المساحات مصنفة حسب معايير معينة فنجد المطار، المحطة الجوية، المحطات الجوية المختلطة.

أولاً: مفهوم المطار

يتمثل المطار في مساحة محددة على سطح الأرض أو الماء ويتضمن مباني ومدارج للهبوط والإقلاع ومنشآت ومعدات مخصصة لتسهيل حركة الطائرات عند الهبوط والإقلاع وتحركها فيه، ويمثل المطار بوابة الاتصال بالعالم الخارجي وتختلف المطارات من حيث المساحة، عدد المسافرين، عدد مكاتب شركات الطيران التي تعمل بها عدد المدرج وطولها، فهناك مطارات صغيرة طول المدرج فيها لا يتجاوز 3.5 كم ومطارات كبيرة تستقبل وتودع الطائرات ما بين دول العالم المتباعدة يصل فيها طول المدرج إلى أكثر من 16 كم، وقد ساهم زيادة الطلب على النقل الجوي في زيادة أعداد المطارات في العالم حيث تجاوزت 49 ألف مطار.

وبشكل عام تكون ملكية المطارات للدولة أو تقوم شركات خاصة بإدارة أعمال المطار⁽¹⁾.

ثانياً: أصناف المطارات

تصنف المطارات استناداً إلى طبيعة وحجم النشاط والخدمات التي تقدمها على النحو التالي:

- مطارات دولية من الصنف الأول والثاني؛
- مطارات وطنية أو محلية؛
- مطارات كبيرة وصغيرة.

أ- مطارات دولية من الصنف الأول:

المطار الدولي يكون في إقليم الدولة لاستقبال وخروج حركة الطائرات الدولية ذات السعة الكبيرة ولمسافات بعيدة ومتوسطة، وتحتوي هذه المطارات بنى فوقية وتجهيزات لازمة للأمن والاستقلال التقني

(1) ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 275.

والتجاري مثل مطار هواري بومدين بالجزائر العاصمة.

ب- مطارات دولية من الصنف الثاني:

تستغل من طرف طائرات ذات سعة متوسطة ولمسافات متوسطة مخصصة للخدمات الجوية المنتظمة الدولية والوطنية مثل: مطار مصطفى بن بولعيد بباتنة.

ج- مطارات محلية:

وهي من المطارات ذات السعة المتوسطة مخصصة للخدمات الجوية المنتظمة داخل الوطن مثل مطار: بشار، ورقلة.

د- مطارات كبيرة وصغيرة:

تختلف المطارات من حيث الحجم وعدد المدارج والحظائر الصغيرة يمكن أن تحتوي على مدرج واحد فقط وبالمقابل تحتوي المطارات الكبيرة على عدد من المدارج ويختلف طول وعرض هذه المدارج، كما يوجد عدد من الحظائر فيها.

كما يوجد تصنيف آخر للمطارات حسب:

- ملكيتها (مملوكة للدولة أو لشركات أخرى تقوم بالإشراف عليها)؛
- مطارات مدنية وأخرى لأغراض عسكرية؛
- مطارات مخصصة للشحن الجوي (نقل البضائع).

3-3-3 الطريق الجوي:

يمثل الطريق الجوي العنصر الثالث والرئيسي في منظومة النقل الجوي، ولقد ازدادت شبكات الخطوط الجوية التي تستخدمها شتى شركات الطيران، ولقد بدأ الطيران في خطوط ملاحية بشكل ملحوظ عام 1919، عندما بدأت الشركات البريطانية أولى الخطى، مستخدمة طائرات حربية تمّ تعديلها للاستخدام المدني.

وأصبحت شبكات الخطوط الجوية العديدة ذات أهمية حيوية كوسيلة للاتصال بين مختلف دول العالم وخلال السنوات الأخيرة، ازدادت أهمية الخطوط وتوسعت مختلف الشبكات الوطنية والدولية، حيث في

الخامس عشر من نوفمبر 1945 كان أول خط جوي منتظم للركاب من "كوبنهاغن" إلى "لوس أنجلوس" وتأتي قارة أمريكا الشمالية في مقدمة قارات العالم، من حيث امتلاكها للخطوط الجوية وعدد المسافرين الذي يشهد ارتفاع كبير في السنوات الأخيرة⁽¹⁾.

أولاً: تصنيف الخطوط الجوية

يمكن تصنيف الخطوط الجوية حسب نظام تشغيل الطائرات عليها إلى نمطين رئيسيين هما:

أ- خطوط جوية مؤجرة:

وتعمل عليها شركات طيران تقوم طائراتها برحلات مؤجرة، لمن يريد من الهيئات والشركات ورجال الأعمال لأغراض محددة مثل: نقل المواد الغذائية، وبعض المعدات إلى مواقع الشركات، بالإضافة إلى خدمات الطوارئ والإسعافات لحساب هذه الشركات، كذلك مثلما تقدمه بعض شركات الطيران الخاصة بالخدمات العامة إلى شركات البحث والتنقيب عن البترول.

ب- خطوط جوية منتظمة:

وتعمل عليها شركات تقوم طائراتها برحلات منتظمة، وفقا لجدول الأعمال محددة ومعروف معن عليه، ويمكن تصنيفها لنوعين هما:

❖ **خطوط جوية داخلية:** وهي عبارة عن خطوط جوية قصيرة بصفة عامة، حيث تربط بين المدن والأقاليم داخل الدولة الواحدة مثل: خط الجزائر - وهران، الجزائر - قسنطينة، الجزائر - باتنة... الخ.

❖ **خطوط جوية دولية:** وهي خطوط جوية طويلة حيث بين المطارات الدولية، مثال على ذلك: خطوط لندن/باريس (وطوله 266 ميلا)، لندن/نيويورك (3475 ميلا)، الجزائر/ باريس، الجزائر/ تونس وهران/ برشلونة، قسنطينة/ مرسيليا، الجزائر/ بروكسل، الجزائر/ لندن، الجزائر/ جدة، باتنة/ مرسيليا... الخ.

وتتفرع الخطوط الجوية العالمية من مراكز المدن والعواصم الكبرى، ذات الكثافة السكانية المرتفعة لأنها تشكل أسواق للنقل الجوي أكثرها حاجة إلى هذه الوسائل بحكم الحجم السكاني الكبير وتنوع النشاط الاقتصادي وارتفاع مستوى المعيشة، لذلك ترتكز المطارات في هذه المراكز أو بالقرب منها.

(1) عبد الرحيم ناصري، فريد بوليطينة، مرجع سبق ذكره، ص 12.

وتتجه الخطوط الجوية العالمية إلى التمرکز في عدد من المراكز التي تتمتع بمواقع جغرافية متميزة وتجهيزات كبيرة ذات كفاءة عالية لتسهيل عملية النقل الجوي مثلا مطارات الجزائر، وهران، قسنطينة، عنابة بالجزائر ومطارات جون كندي (نيويورك). أولي (باريس)، بانكوك (تايلوند).

وتأتي الخطوط الجوية التي تربط بين مطارات غربي أوروبا وأمريكا الشمالية عبر المحيط الأطلسي في مقدمة الخطوط الجوية العالمية من حيث ضخامة حجم الحركة، وعدد الرحلات من حيث كثرة الحركة وأهميتها في مجال النقل الجوي الدولي⁽¹⁾.

3-4 خدمات شركة الطيران:

تقدم شركات النقل الجوي خدمات متعددة ومتنوعة للمسافرين ورجال الأعمال، وتبدأ هذه الخدمات منذ اللحظة التي تفكر فيها إدارة الطيران المدني بتصميم وإنشاء هذه الشركات وتحديد طبيعة الخدمات التي تقدمها، ويمكن تقسيم هذه الخدمات إلى⁽²⁾:

- خدمات ما قبل الإقلاع؛
- خدمات على متن الطائرة؛
- خدمات ما بعد الهبوط.

3-4-1 خدمات ما قبل الإقلاع:

تقدم شركات الطيران عدد من الخدمات التكميلية، والتي تساهم بشكل فعال في تحقيق خدمة النقل الجوي بكفاءة وسلام وأمان وعلى النحو التالي⁽³⁾:

أولاً: تحديد موقع مكاتب الشركة

تحدد شركة الطيران عدد ومكان مكاتبها ونقاط التوزيع التابعة لها، بما يتناسب وكمية الطلب على الخدمات التي تقدمها وتنتشر جغرافيا بالشكل الذي يسهل على طالب الخدمة الوصول إلى هذه المكاتب بأقل

(1) عبد الرحيم ناصري، فريد بوليطينة، مرجع سبق ذكره، ص، ص 13، 14.

(2) نحاسية رتبية، أهمية البقطة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة (حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية)، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة أعمال، جامعة الجزائر، دفعة 2003، ص 116.

(3) سارة فركاش، أهمية تعزيز الجودة في رفع رضا العميل (السائح)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير سياحي، جامعة جيجل، 2011، ص 160.

جهد ووقت، حيث سهلت عملية الحجز وقطع التذاكر عن طريق الهاتف من خلال إنشاء موقع لها على الانترنت.

ثانياً: تحديد سعر تذكرة السفر

تعتمد شركات الطيران في تحديد أسعار تذكرة السفر، استناداً إلى التكاليف الإجمالية مع نسبة الأرباح حيث يتأثر هذا السعر بعوامل عديدة منها:

- طول الرحلة؛
- نوع الطائرة؛
- الدرجة الأولى الاقتصادية ودرجة رجال الأعمال؛
- نوع الخدمات التي تقدم على متن الطائرة (التعامل، الإطعام)؛
- السفر فقط أو السفر مع الرعاية الصحية والسفر مع الإطعام والمرافق؛
- سفر، حجز فندق وحجز السيارة؛
- ضريبة المطار وغيرها من التكاليف الأخرى.

ثالثاً: تصميم وإنتاج تذاكر السفر

لكل شركة طيران تذكرة سفر تميزها عن تذاكر سفر الشركات الأخرى من حيث اللون والرموز والكلمات المستخدمة، ومن المعلومات التي يتم تثبيتها على التذكرة الورقية وهي:

- الاسم الثلاثي؛
- نوع الطائرة؛
- رقم الرحلة؛
- اتجاه الرحلة؛
- سعر التذكرة؛
- المطار الذي تنطلق منه الطائرة.

تعتمد شركات الطيران بشكل أساسي على تذاكر السفر الورقية، ولكنها في الوقت الحاضر تسعى إلى تبني التذاكر الالكترونية بهدف تسهيل عملية الحجز وتسديد مبلغ، ولقد اعتمدت 50% من شركات الطيران مبيعاتها على البطاقة الالكترونية.

رابعاً: قطع التذاكر وتأكيده الحجز

من المهام الأساسية لمكاتب شركات الطيران الرئيسية والفرعية هو قطع التذاكر للمسافرين، وذلك من خلال تهيئة الأعداد المناسبة من التذاكر لكمية الطلب المتوقع، لكي تكون هذه العملية فعالة وناجحة تقوم شركات الطيران بإعداد العاملين بشكل جيد على كيفية ملء البيانات المطلوبة في هذه التذكرة، وإدخالها على البرنامج الخاص على الحاسبة الالكترونية، كذلك يقوم العاملين بتأكيد الحجز لأن ذلك يلعب دوراً أساسياً في تحديد مدى كفاءة العاملين ومصداقية الشركة في الاستجابة الفعلية.

واستناداً للتعليمات المحددة من قبل شركة الطيران، يمكن للعاملين في مكاتب الشركة التي تمنحهم صلاحية منح خصم على سعر التذكرة ويقومون بمنح هذا الخصم عند قطع التذكرة.

خامساً: تقديم المعلومات للمسافرين

لا توجد معلومات كافية لدى المسافر عن ما هو مسموح وما هو غير مسموح، لذلك يقوم العاملون في مكاتب شركات الطيران بتزويد المسافرين بجميع المعلومات التي تساعد في الحصول على أفضل الخدمات والقيام بسفر مريح خالي من المشاكل، وكذلك يزود المسافرين بالتعليمات الواجب إتباعها، ويستطيع المسافر الحصول على هذه المعلومات من خلال الاتصال الهاتفي، أو من مواقع الشركات أو مكاتبها.

3-4-2 الخدمات التي تقدم على متن الطائرة

يسعى العاملون على متن الطائرة (الطيار، مساعد الطيار، والمضيفون،.... الخ) إلى تقديم أفضل الخدمات للمسافرين على متن الطائرة بهدف تحقيق الإشباع والرضا للزبائن، ورسم صورة ذهنية ملائمة اتجاه الشركة التي تنتمي لها الطائرة، وهذه الخدمات تبدأ من بداية صعود المسافرين إلى الطائرة من خلال⁽¹⁾:

- الترحيب بالمسافرين؛
- تدقيق رقم البطاقة بهدف التعرف على رقم المقعد وإيصال المسافر إلى المقعد المخصص له؛

(1) خالد رواسكي، مرجع سبق ذكره، ص 117.

• تقديم وجبات الطعام، هناك شركات طيران تقدم للركاب أكثر من وجبة حسب طول السفر، طائرات تقدم وجبات خاصة مثل تقديم وجبات للمسافرين المصابين بمرض السكر، تقديم وجبات خاصة بالأطفال؛

- تقديم مشروبات غازية مع الوجبات بعدة أنواع ليختار المسافر ما يرغب به؛
- تقديم مشروبات حارة (شاي، قهوة، حليب...) حسب رغبة المسافر؛

يستطيع المسافر على متن الطائرة شراء السلع التي يرغب بها وهذا لأن العاملين يعرضون أفضل المنتجات مثل عطور، ساعات، هدايا... وبأسعار معقولة، وهناك بعض الشركات تقدم منتجات تحمل اسم وعلامة الشركة الطيران ويعتبر ذلك من أحد الأنشطة الترويجية الفعالة لشركة الطيران.

- يحصل المسافر على احدث المجالات والصحف وتكون موضوعة أمام مقعده؛
- الإعلان ببداية الرحلة؛
- الإعلان لاقتراب الطائرة من المطار؛
- بعد الهبوط يهنئ الطيار الركاب بسلامة الوصول؛

إن تواصل الاتصال ما بين الطيار والمسافرين، وما بين العاملين والمسافرين من جهة أخرى يعزز ثقة المسافر ويكون لديه انطباع جيد عن شركة الطيران.

- بعد الهبوط تفتح أبواب الطائرة وينزل المسافرين، ويكون دور العاملين هو عدم ترك الطائرة إلا بعد خروج آخر راكب وتوديع المسافرين مع التمنيات الطيبة لهم وطيب الإقامة في الدول التي وصلوا لها.

3-4-3 خدمات ما بعد هبوط الطائرة

وتتمثل فيما يلي (1):

- يقف اثنان من المضيفين ومعهم الطيار نظام الرحلة عند باب الخروج لتوديع المسافرين؛
- يخرج المسافرون إلى الخرطوم للوصول إلى بناية المطار أو نزول السلم وركوب السيارات المخصصة لنقلهم لباب دخول المطار؛

(1) نحاسية رتيبة، مرجع سبق ذكره، ص 117.

- يتمنون للمسافرين إقامة طيبة في الدولة والمكان الذي وصلوا إليه؛
- مكتب شركة الطيران في دولة الوصول يساعد القادمين عند حدوث مشكلة ما، وعلى الأخص في حالة المفقودات، حيث يقوم المسافر بإعلام العاملين بالمكتب بطبيعة المفقودات وتقدير ثمنها وترك عنوانه، ويعمل العاملون على معالجة هذه الحالة والاتصال بالجهات المعنية مثل مكتب الشركة في الدولة التي غادرت منها الطائرة، والاتصال بإدارة المطار شعبة المفقودات، بعد وصول المفقودات، يتم الاتصال بالمسافر لاستلامها في حالة عدم العثور على المفقودات فإن شركة الطيران ملزمة بتعويض المسافر مبلغ من المال يقدر استنادا إلى ما تم وصفه عند الإبلاغ وما ثبت في تذكرة السفر.

وبشكل عام يمكن تلخيص هذه الخدمات على النحو الآتي:

جدول رقم (01): خدمات شركات الطيران

| خدمات ما قبل الإقلاع في المكاتب والمطار | خدمات على متن الطائرة | خدمات ما بعد الهبوط |
|---|--------------------------|-------------------------|
| - تحديد موقع مكاتب الشركة | - استقبال المسافرين | - تعليمات الهبوط |
| - تحديد سعر التذاكر | - تعليمات الطيران | - إرشاد المسافرين |
| - تقديم المعلومات | - التواصل مع المسافرين | - تهيئة وسائل النقل |
| - قطع التذاكر ومنح الخصم | - التواصل مع المسافرين | - استلام الحقائب |
| - تأكيد الحجز | - رعاية الأطفال | - الإبلاغ عن المفقودات. |
| - نقل المسافرين إلى المطار | - رعاية المرضى والمسنين | |
| - خدمات مكتب المطار. | - خدمات الإطعام | |
| | - خدمات الرعاية النفسية. | |

المصدر: ردينة عثمان يوسف: مرجع سبق ذكره، ص 242.

خلاصة:

يتضح من خلال دراستنا لهذا الفصل أن قطاع النقل بفروعه المختلفة أحد أهم الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية لكثير من الدول لما يتمتع به من حيوية ذات طبيعة خاصة، تنطلق من ارتباطه الوثيق بعملية التنمية والتطور الاقتصادي والاجتماعي.

ويعتبر النقل الجوي ذات أهمية كبيرة في الاتصال بين الشعوب، ومن أكثر وسائل النقل تطورا، إذ تتسم بخصائص تميزه عن وسائل النقل الأخرى خاصة الأمان، السرعة، الراحة والشمول. ويتبين لنا أيضا من خلال هذا الفصل أن شركات النقل الجوي والخطوط الجوية تقدم خدمات متنوعة وهذا ما يجعلها محل اهتمام وجذب العديد من السياح كخدمات ما قبل الإقلاع، خدمات أثناء الرحلة وخدمات ما بعد الوصول والتي تسعى هذه الشركات جاهدة إلى تحسينها.

الفصل الثاني: نظام النقل الجوي وترقية السياحة

- 1- ماهية السياحة
- 2- عموميات حول ترقية السياحة
- 3- متطلبات النقل الجوي لترقية السياحة
- 4- نموذج لبلد ساهم النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي فيه

تمهيد

تعتبر السياحة ظاهرة اجتماعية، ثقافية واقتصادية بل أصبحت صناعة السياحة من أكبر الصناعات في العالم لما حققته من نتائج معتبرة، وهي قادرة على جذب مداخيل من العملة الصعبة، وامتصاص البطالة وترقية مناطق بأكملها، لهذا معظم الدول جعلت من هذا القطاع حجر أساس لاقتصادها الوطني، كما أنه لا شك في أن ترقية القطاع السياحي وأدائه يعتمد على القطاعات الاقتصادية ذات الصلة بالقطاع السياحي، حيث يعتبر النقل الجوي أهم هذه القطاعات، ومن بين وسائل النقل الأكثر جذبا للسياح من خلال إسهامها بمجموعة من المميزات الهامة.

لذلك سنتناول في هذا الفصل ما يلي:

- ماهية السياحة؛
- عموميات حول ترقية السياحة؛
- متطلبات النقل الجوي لتطوير السياحة؛
- نموذج لبلد ساهم النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي فيه.

1- ماهية السياحة:

تعتبر السياحة من القطاعات الاقتصادية الهامة بالنسبة لأي دولة بكل مقوماتها كالنقل، الخدمات السياحية والطاقة الفندقية وغيرها.

فالسياحة تعد أحد أهم الأنشطة الطبيعية المهمة للإنسان تتعلق بالحركة والتنقل، قد يقوم بها فرد أو مجموعة من الأفراد، ويتم الانتقال من مكان إلى آخر بغرض الترفيه أو قضاء وقت الفراغ أو لحضور المؤتمرات والمهرجانات.

وعليه فالسياحة نشاط يتعلق بالسفر والبقاء خارج المكان المعتاد بغرض التسلية والترفيه، على هذا الأساس سنحاول في هذا العنصر التطرق إلى نشأة السياحة وتطورها، مفهوم السياحة، أنواع السياحة ومقومات السياحة.

1-1 نشأة السياحة وتطورها:

لقد تطور مفهوم السياحة ومعناها مع تطور المجتمعات لهذا نستعرض بصورة مختصرة مراحل تطور السياحة.

أولاً: السياحة في العصور البدائية والحقبة الأولى

تمتد هذه المرحلة منذ ظهور الإنسان إلى غاية سقوط الحضارة الرومانية، وقد تشكلت السياحة في هذه الحقبة نتيجة لغريزة الإنسان لإشباع حاجاته ورغباته ما أدى إلى بروز إلى ظاهرة التنقل والترحال، إذ أنه لم تكن هناك منظمات أو جهات رسمية توفر للإنسان احتياجاته الضرورية وكان عليه أن يسعى إلى توفيرها بنفسه، ولم تكن هناك قوانين أو أعراف تحد أو تحكم تصرفاته والتزاماته سوى قوانين الطبيعة نفسها، وعلى هذا الأساس يتفق معظم الرواد والباحثين في تاريخ السياحة أنها بدأت منذ ظهور الإنسان .

غير أنه بعد نشأة حضارة الرافدين والحضارة الفرعونية في الألف الخامسة قبل الميلاد والحضارة الرومانية في نهاية القرن الرابع، ظهرت الحكومات والدول والجيوش مما وفر الأمان وحرية الحركة، بالإضافة إلى ظهور العلوم وتطور وسائل النقل والمواصلات⁽¹⁾.

(1) Jean Michel Hoerner, « Géographié De L'industrie Touristique », Ellipses, Paris, 1997, P13.

وقد عرفت هذه المرحلة أيضا ظهور النقود والمعاملات والمبادلات التجارية، وظهر الملكية الفردية والأديان والمعتقدات، كل ذلك أدى إلى تطور ظاهرة السياحة والتي لم تعد ظاهرة محكومة بقوانين الطبيعة فقط بل بقوانين وتشريعات الدولة، إضافة إلى ظهور حدود الدول وما يترتب عليها من قوانين والتي تفرض على السائح احترامها.

تباينت دوافع السفر في هذه المرحلة بين الدافع التجاري والدافع الديني، حيث أنشأ اليونانيون في العصور القديمة مستعمرات على شواطئ البحر الأبيض المتوسط وتعرف اليوم باسم مرسيليا وكانوا يتعاملون مع الشعوب المجاورة، كما أن الفينيقيين أيضا كانوا يرحلون في كل الاتجاهات وأسسوا حضارة قرطاجة، وتشير مصادر كثيرة إلى أن العرب في الجزيرة قبل ظهور الإسلام كانت تربطهم مصالح تجارية مع بلاد الشام واليمن وهو ما أشار إليه القرآن الكريم برحلات الشتاء والصيف. وقد قام الأفراد برحلات بعيدة لغرض زيارة الأماكن المقدسة نتيجة ظهور الديانات والأنبياء وبناء المعابد والبنائيات المقدسة، بالإضافة إلى الدافع التجاري والديني، كان الأفراد يقومون بالسفر بدافع إرضاء تطلعاتهم والاستطلاع والتعرف على عادات وتقاليد الشعوب، كما ظهر السفر بدافع التمتع والاستجمام خاصة في عصر الإمبراطورية الرومانية لتوفر عدة عوامل شجعت المواطنين على السفر والاستمتاع بالهدوء والجمال، وكان الرومان أول من سافر بهدف المتعة والاستجمام خصوصا في الفترة الأخيرة من الإمبراطورية الرومانية، وقد عرف الرومانيون أيضا المزايا العلاجية لبعض العيون المعدنية التي كانوا يقصدونها لأغراض العلاج حيث كانوا يقومون برحلات من أجل الاستشفاء في العيون الكبريتية إلى جانب اللهو والتسلية والمتعة .

كما كان اليونانيون يرحلون في جميع أنحاء البلاد إلى أولمبيا للاشتراك في الألعاب الأولمبية أو لمشاهدتها ولم يقتصر ذلك على اليونانيين فقط بل جذبت العديد من الشعوب المجاورة ويمكن أن نصنف هذا الدافع بالدافع الرياضي⁽¹⁾.

ثانيا: العصور الوسطى

تبدأ هذه المرحلة من سقوط الإمبراطورية الرومانية عام (395م) حتى القرن الخامس ومن المعروف أن الإمبراطورية الرومانية تعد آخر إمبراطورية في العصور القديمة وكانت آنذاك مركز إشعاع ثقافي وفكري

(1) Jean Michel Hoerner, op- cit, P13.

وتجاري وكان لها الأثر الأكبر في تطور حركة الأسفار⁽¹⁾.

وبعد ذلك انتقلت التجارة إلى الدولة البيزنطية وشهدت العصور الوسطى تطور في النقل البحري الأوروبي، وكذا ظهور الدولة الإسلامية كقوة وحضارة منافسة وامتدت إلى بيزنطة عاصمة البيزنطيين وكذلك امتدت في أوروبا وآسيا وإفريقيا ما جعل منها دولة ذات إشعاع فكري ساهم ذلك في الأسفار بهدف الحج إلى البيت المقدس ومكة المكرمة، بالإضافة إلى اشتهاار عدد من الرحالة العرب أمثال ابن بطوطة وابن جبير والمسعودي والبلاذري. وكان من أهم دوافع السفر في هذا العصر ما يلي⁽²⁾:

- دافع التجارة؛
- الدافع الديني؛
- دافع الترحال والاستكشاف؛
- دافع طلب العلم؛
- دافع توطيد العلاقات؛
- دافع الاستشفاء.

ثالثاً: عصر ما بعد الثورة الصناعية والعصر الحديث

يرتبط تحديد هذه الحقبة أو المرحلة باختراع الطائرة... والتي بدأ استعمالها في الأغراض الحربية في الحرب العالمية الأولى التي بدأت سنة 1914 وانتهت 1919، وبدخول الطائرة في مجال النقل المدني وخاصة بعد تطور سرعتها ووسائل الأمان بها أصبح لها الدور الأول في السياحة، وإن كانت وسائل النقل البحري قد حاولت الإبقاء على دورها في السياحة، حيث ظهرت سياحة البحر وتتمثل في متعة السفر الطويل بالبحر وهذا يعود إلى إنشاء العديد من الموانئ.

وبعد تكامل وسائل النقل (بري، جوي، بحري) وبانتهاء الحرب العالمية الأولى والثانية، بدأ سفر الأفواج البشرية بأعداد كبيرة وهنا بدأت السياحة بمفهومها الحديث... وأصبحت تسمى باسم (صناعة السياحة ووجد الاسم (tourisme))، وهو تعبير جديد وليد القرن العشرين فبدأت الدول والمنظمات العالمية وعلى رأسها الأمم المتحدة والمنظمة العالمية للسياحة بالاهتمام بالسياحة لأنها أصبحت صناعة لها أهميتها لعائدها

⁽¹⁾ مرزوق عابد القعيد وآخرون، مبادئ السياحة، ط 1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 11.

⁽²⁾ نفس المرجع، ص 13.

السريع العالي.

هذا بالإضافة إلى ظهور العلماء والباحثين والمتخصصين في النشاط السياحي ، كما ظهر في تلك المرحلة المؤسسات والمعاهد العلمية المتخصصة في النشاط السياحي، ولم تعد السياحة في تلك المرحلة قاصرة على الأغنياء فقط بل أصبحت الطبقة المتوسطة تمثل شريحة كبيرة من السائحين، كما أصبحت السياحة علم حديث وصناعة عملاقة لها أصولها وعلومها المتقدمة جدا (1).

وتطورت السياحة في هذه المرحلة نتيجة لعوامل عديدة يمكن إجمالها فيما يلي (2):

- تطور وسائل النقل والمواصلات، وانخفاض تكلفتها وخاصة النقل الجوي الذي يتميز بخصائص السرعة والراحة وقطع المسافات الطويلة؛
- زيادة أوقات الفراغ وعدد أيام الإجازات؛
- ارتفاع مستويات الدخل الفردي في كثير من الدول؛
- ارتفاع نسبة التحضر وسكان المدن وانتشار المشكلات البيئية كالتلوث والضوضاء في المدن؛
- التنمية الاقتصادية السريعة والكثيفة أدت إلى زيادة كبيرة في معدلات السفر لأغراض التجارة والأعمال؛
- تقدم وسائل الإعلام الجماهيري وتنوعها مع سهولة وسرعة نقل الأنباء والأخبار المختلفة عبر قارات العالم في لحظة حدوثها؛
- أدت المنظمات السياحية دورا في تنظيم العمل السياحي (3).

1-2- مفهوم السياحة:

يتباين مفهوم السياحة بتباين الزاوية التي ينظر إليها مختلف الباحثين والمهتمين بموضوع السياحة، فالبعض يتأثر بالسياحة كظاهرة اجتماعية، والبعض الآخر يتأثر بها كظاهرة اقتصادية، ومنهم من يركز على دورها في تنمية العلاقات الدولية أو كعامل من عوامل العلاقات الإنسانية أو التنمية الثقافية .

أولاً: تعريف السياحة

- عرف "جوبيرفرويلر " سنة 1905 بأنها "ظاهرة من ظواهر عصرنا تتبثق عن الحاجة المتزايدة إلى الراحة وتغيير الهواء وإلى مولد للإحساس بجمال الطبيعة ونمو هذا الإحساس والشعور بالبهجة والمتعة والإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة وأيضا نمو الاتصالات التي كانت ثمرة اتساع نطاق التجارة والصناعة سواء كانت كبيرة ، متوسطة ، أم صغيرة وثمرتها تقدم وسائل النقل " (4).

(1) عصمت عدلي، منال شوقي عبد المعطى أحمد، مقدمة في الإعلام السياحي، ط1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2011، ص14.

(2) هباس رجاء الحربي، التسويق السياحي في المنشآت السياحية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 19 .

(3) نفس المرجع، ص 20.

(4) أحمد الجلال، التخطيط السياحي والبيئي بين النظرية والتطبيق، ط1، عالم الكتاب، القاهرة، 1988، ص108.

- كما عرفت على أنها " مجموعة الظواهر /الأحداث و العلاقات الناتجة عن سفر وإقامة غير أصحاب البلد، والتي لا يكون لها أي ارتباط بأي نشاط ربحي أي نية للإقامة الدائمة، حيث تكون بمثابة الحركة الدائرية التي يبدأ فيها الشخص أو مجموعة بالترحال بداية من البلد الأصلي أو مكان الإقامة الدائمة وبالنهاية العودة إلى نفس المكان " (1).
- كما تعرف أيضا على أنها "هي عملية انتقال الإنسان من مكان لآخر لفترة زمنية بطريقة مشروعة تحقق المتعة النفسية. أو هي ظاهرة من ظواهر العصر التي تنبثق منه الحاجات المتزايدة للحصول على الراحة وتغيير الجو الروتيني للإحساس بجمال المناظر الطبيعية والشعور بالبهجة والمتعة في الإقامة" (2).
- وتعرف السياحة أيضا على أنها "مجموعة الأنشطة التي تمارسها الأفراد خلال سفرهم وإقامتهم في أماكن خارج محيطهم المعتاد من أجل المتعة والترفيه ومن أجل إتمام الأعمال ولأغراض أخرى" (3).
- أما "Hunziker" و "kraft" فيعرفان السياحة على أنها "مجموعة الظواهر الناتجة عن السفر والإقامة شرط أن لا يكون الغرض هو الإقامة الدائمة أو العمل الدائم" (4).
- ويمكن إضافة تعريف السياحة على أنها "نشاط السفر بهدف الترفيه، وتوفير الخدمات المتعلقة بهذا النشاط" (5).
- كما أشار Damm (1988) إلى مفهوم جديد للسياحة حيث يعتبرها "نشاط سياسي أكثر من كونه اقتصادي، وهو الذي يرى أن السياحة لا تقتصر في كونها عملية تفاعل، وإنما هي وسيلة وأداة مهمة لتحقيق السلام في العالم" (6).
- من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن السياحة هي "عبارة عن انتقال الإنسان من مكان إلى مكان ومن زمان إلى زمان (السياحة العالمية) أو الانتقال في البلد (السياحة الداخلية) لمدة يجب أن لا تقل عن (24) ساعة، بحيث لا تكون من أجل الإقامة الدائمة وأغراضها، بل تكون من أجل الثقافة أو الأعمال أو الدين أو الرياضة... الخ" (7).

(1) خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، ط2، دار النشر والتوزيع، عمان، 2003، ص24.

(2) زيد منير سلمان، الاقتصاد السياحي، ط1، دار الرابحة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص، ص 15، 16.

(3) Jean pierre lazotro, Giotart Michel balfet, mangement du tourisme, 2ème Edition, Pearson éducation Paris, 2007. P4.

(4) Ahmed tasa, économie touristique et mangement du territoire, office des publications universitaire, Alger, 1993, p21.

(5) عبد الكريم حافظ، الإدارة الفندقية والسياحية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص219.

(6) إياد عبد الفتاح السنور، أسس تسويق الخدمات السياحية العلاجية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص24.

(7) زيد عبوي، فن إدارة الفنادق والنشاط السياحي، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص170.

ثالثا: عناصر لها علاقة بالسياحة

هناك عناصر لها علاقة بالسياحة وجب الإشارة إليها قصد الإلمام بتعريف السياحة من كل جوانبها وأهمها ما يلي:

أ- السائح:

هو الشخص الذي سافر خارج محل إقامته الأصلي لأي سبب غير الكسب المادي، أو الدراسة، سواء كان داخل بلده (السائح الوطني) أو داخل بلد غيره (السائح الأجنبي) ولفترة تزيد على 24 ساعة (1).

ب- الزائر أو المتنزه:

هو كل شخص يتوجه إلى بلد لا يقيم فيه، ولا يمارس فيها مهنة مأجورة (2)، والمتنزهون هم زوار لا تتعدى مدة إقامتهم 24 ساعة.

ج- المسافر:

وهو الشخص الذي ينتقل من منطقة إلى أخرى أو من دولة إلى أخرى لأسباب مختلفة قد تكون سياحية أو غير سياحية (3).

د- السائح المحلي:

هو الشخص الذي يسافر داخل بلده لمكان غير مكان إقامته المعتاد ويقوم في وسائل الراحة التجارية لفترة لا تزيد عن 9 أشهر للمرة الواحدة لأسباب دينية، اجتماعية... الخ، شريطة أن لا يبحث أو ينوي الإقامة الدائمة في المنطقة التي يزورها أو عدم القيام بأي نشاط ربحي فيها.

هـ- السائح الدولي:

هو زائر مؤقت يعبر حدود بلاده غير بلده الأصلي، أو محل إقامته الدائم بهدف قضاء أوقات الفراغ والمتعة والراحة أو لقاء الأهل والأصدقاء... الخ لفترة أكثرها سنة واحدة وأقلها 24 ساعة ولا يقوم بأعمال تعود عليه بالمنفعة أو الربح المادي أو البحث عن إقامة دائمة في البلد الذي يزوره (4).

ثالثا: أهمية السياحة

تعتبر السياحة أحد أهم الأنشطة الاقتصادية التي يتولد عنها الدخل لمختلف عناصر الإنتاج العاملة في مجالات السياحة، كما تعتبر أيضا من أكبر الصناعات في العالم التي تساهم في دعم الاقتصاد الوطني وعليه يمكن إبراز أهميتها فيما يلي :

- تهدف السياحة إلى المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي والعالمي؛

(1) نعيم الظاهر، سراب إلياس، **مبادئ السياحة**، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007، ص34.

(2) Gérard Guid Lato, **Economie Touristique** ; Ed ; Delta Et Spés Suisse ;1983 ;P10.

(3) سعاد صديقي، **دور البنوك في تمويل المشاريع السياحية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، تخصص مالية، كلية علوم تسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص17.

(4) خالد مقابلة، مرجع سبق ذكره، ص 19.

- تساعد في تشغيل عدد كبير من الأيدي العاملة والقضاء على البطالة (1)؛
- السياحة وعاء ضريبي مهم، حيث تستطيع الدولة تحقيق زيادة كبيرة في إيراداتها العامة عن طريق السياحة من خلال تحصيل أنواع مختلفة من الضرائب والرسوم، التي تفرض على الأنشطة والخدمات السياحية (2)؛
- تشجع السياحة الكثير من الأشخاص على ممارسة الأنشطة السياحية مما يؤدي إلى زيادة دخلهم ومكاسبهم وأرباحهم، وترفع من مستوى حياتهم الاقتصادية والاجتماعية وتقللهم من شريحة اجتماعية معينة إلى شريحة اجتماعية أعلى؛
- السياحة تعتمد على العامل الإنساني اعتمادا كبيرا، فهي بذلك تهدف إلى تحقيق فرص عمل كثيرة؛
- الاهتمام بالقيم والعادات، التقاليد، المعالم والتراث الشعبي والفني؛
- تعمل السياحة على زيادة معدلات التبادل الثقافي بين السائحين من مختلف الجنسيات وبين شعوب الدول المستقبلية لهم، حيث يكتسب كل منهم بعض المقومات الثقافية للآخر، مما يؤدي إلى التقليل من الفوارق وزيادة الاحترام المتبادل؛
- تعتبر السياحة وسيلة للتعرف بين الجنسيات المختلفة في ظل أنسجة اجتماعية وثقافية متباينة، ويحاول كل من المضيف والضيف إرساء قيم الحوار والتفاهم، حيث قد يصل الأمر إلى تدعيم هذه الصلات عن طريق النسب والمصاهرة؛
- السياحة تصحح الانطباعات الخاطئة عن شعوب المناطق المختلفة وتعطي صورة حقيقية لمختلف الأوضاع السياسية والاقتصادية الاجتماعية مما يؤدي إلى سيادة مشاعر السلام والعدالة؛
- توفر السياحة الحوافز لتنظيف البيئة من خلال مراقبة الهواء والماء والتلوث وغيرها من المشاكل، كما تساهم في تحسين الصورة الجمالية للبيئة من خلال برامج تنسيق المواقع والتصاميم المناسبة واستخدام اللوحات التوجيهية وصيانة المباني (3).

رابعاً: خصائص السياحة

- تعتبر السياحة صناعة متميزة لعدة اعتبارات ، ويمكن حصر أهم خصائصها فيما يلي (4):
- السياحة نشاط اقتصادي متزايد أو متضاعف الطبيعة وبصورة مطردة وخاصة فيما يتعلق بالدخل والاستخدام السياحيين، وتفسير ذلك أن إقدام السياح على الإنفاق وتحويل نقودهم إلى عملات الدولة التي يزورونها من أجل تسديد تكاليف الخدمات التي يحتاجونها، إلى جانب مشترياتهم من الهدايا

(1) أحمد محمود مقابلة، صناعة السياحة، ط1، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص26.

(2) زيد منير سلمان، مرجع سبق ذكره ، ص، ص16، 17.

(3) خالد كواش، مقومات ومؤشرات السياحة في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 1، الجزائر، 2008، ص، ص8، 9 .

(4) خالد كواش، أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003، ص19.

والتذكارات، يعني ذلك انتقال النقود من السياح إلى عدة أشخاص وقنوات ومستويات متعددة، بالإضافة إلى استخدامها أكثر من مرة عن طريق انتقالها من حائز إلى آخر، مما يؤدي إلى تزايد الدخل وهو ما يطلق عليه بالمضاعف رغم انتقال جزء من هذه الأموال إلى خارج المنطقة السياحية من أجل توفير متطلبات صناعة السياحة، وفيما يتعلق بالاستخدام أو العمالة السياحية المتزايدة فهي من خصائص صناعة السياحة التي تتصف بها؛

- عدم قابلية المنتج السياحي للتخزين لفترات زمنية معينة وبما يتفق وحجم العرض والأسعار، وخاصة وأن الطلب السياحي يتصف بالموسمية في معظم الأحوال مما يؤدي إلى عدم ثبات مستويات التشغيل في صناعة السياحة، لذا تسعى المؤسسات السياحية والفندقية إلى ضرورة تحقيق أرباح كافية خلال فترة الموسم وادخار جزء من العائد السياحي، لمواجهة التراجع خلال الفترات الباقية من السنة؛

- المنتج السياحي منتج مركب، فهو مزيج مشكل من مجموعة عناصر (خدمات) متعددة، تتكامل مع بعضها البعض وتؤثر وتتأثر بالقطاعات الأخرى؛

- صعوبة استقطاب السياح وتعذر ضمان جذبهم سنويا بسبب كثرة المغريات السياحية في المناطق المختلفة في العالم، لذلك يسعى العاملون في القطاع إلى استقطاب وجذب وإرضاء السياح وإيجاد نوع من الوفاء والألفة لديهم للمنطقة السياحية على أمل العودة مجددا؛

- نطاق المنافسة الذي يتحرك فيه هذا القطاع يمتد إلى خارج النطاق الإقليمي للدولة الواحدة، فالمنافسة في مجال السياحة غالبا ما تكون عالمية لهذا تتأثر بتغيرات البيئة العالمية؛

- المنتج السياحي متمثل في عوامل جذب السياحي، فالموارد السياحية (الطبيعة، التاريخية والأثرية) لا تباع إلا من خلال السياحة، تدر هذه الموارد عائدا بطبيعتها إذا بيعت في شكل منتج سياحي، وهذا المنتج لا يباع في معظم الأحوال من غير وجود سلع وخدمات مساعدة والتي تتمثل في التسهيلات السياحية التي يجب أن تتواجد جنبا إلى جنب مع الموارد السياحية وتتمثل هذه التسهيلات في:

- توفر الهياكل القاعدية: النقل، الخدمات المرفقة (المياه، الكهرباء... الخ) ووسائل الاتصال بالإضافة إلى توفر عنصر الأمن والاستقرار⁽¹⁾.

1-3 أنواع السياحة:

تختلف أنواع السياحة وتتعد تبعا لتنوع الرغبات والاحتياجات المختلفة، كما ساهم التطور العلمي والاقتصادي والاجتماعي في ظهور أنواع جديدة للسياحة لم تكن من قبل كسياحة المؤتمرات والمعارض والحوافر وغيرها، وتتمثل أهم أنواع السياحة فيما يلي:

أولا: أنواع السياحة وفقا لتوزيع الحدود السياحية

(1) خالد كواش، مقومات ومؤشرات السياحة في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص، ص5، 7.

وتتكون من السياحة الداخلية والسياحة الخارجية⁽¹⁾:

أ- السياحة الداخلية:

وهي تلك الأنشطة المرفقية التي تتضمن تهيئة جميع الظروف السياحية للمواطنين قصد الاستمتاع بأوقاتهم أثناء الفترة السياحية داخل الوطن الواحد.

ب- السياحة الخارجية:

هي تلك الأنشطة المرفقية التي تتفاعل من أجل إفراز مجموعة من الخدمات السياحية للأجانب، ومجموعة الإجراءات السياحية الأخرى خاصة بانتقال المواطنين إلى الخارج لنفس الغرض.

ثانياً: أنواع السياحة وفقاً لمفهوم الرغبة

ويقصد بالرغبة أي "رغبة السائحين في الترويج على النفس وفقاً لاتجاههم وظروفهم الاقتصادية والاجتماعية".

أ- السياحة الترفيهية:

وتكون بهدف التسلية والمرح وتغيير الهواء والبيئة لإنعاش الجسم والعقل والاسترخاء والاستجمام والتخلص من التوتر⁽²⁾.

ب- السياحة الدينية:

السياحة الدينية هي التي يقوم بها الناس من خلال إتباع دين معين، والتوجه إلى أماكن مقدسة عندهم خلال فترات محددة من السنة، لممارسة بعض الشعائر أو تنفيذ بعض التعاليم الدينية أو للتبرك كما يحدث لبعض المناسبات الدينية⁽³⁾.

ج- السياحة الأثنية:

تتضمن السياحة الأثنية السفر من أجل التعلم والدراسة في إطار مجموعات من السياح أو المسافرين الذين يختلفون في العادات والتقاليد والهوايات والهدف الأساسي للسياحة الأثنية هو أن يتعلم السياح الكثير من عادات وتقاليد البلد المضيف⁽⁴⁾.

د- السياحة العلاجية: هي انتقال السائح من بلده إلى بلد آخر بدافع الرغبة في تحقيق الشفاء من بعض

(1) أحمد عبد السميع علام، علم الاقتصاد السياحي، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003، ص، ص 25، 26.

(2) ليلى محمد، صابر الزلاقي، أساسيات الإشراف الداخلي بالفنادق والمنتجعات، بدون طبعة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص13.

(3) مصطفى عبد القادر، دور الإعلان في التسويق السياحي، ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2003، ص44.

(4) عبد الإله أبو عياش وآخرون، مدخل إلى السياحة في الأردن بين النظرية والتطبيق، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص37.

الأمراض أو إشباع حاجات جسده من عناصر طبيعية يفترق وجودها في البيئة بموطنه، وتتمثل السياحة العلاجية بنسبة تتراوح من 5% إلى 10% من حركة السياحة العالمية⁽¹⁾.

هـ- السياحة الرياضية:

هذه السياحة تعتبر قديمة والتي كانت تشمل رحلات الصيد، وفي الوقت الحاضر أصبحت سياحة صيد السمك وسياحة اليخوت وركوب الخيل، فأصبحت دول العالم تتنافس لإقامة مباريات كأس العالم أو دورة الألعاب الاولمبية وذلك للحصول على المكاسب التي تحققها هذه التظاهرة الرياضية .

و- السياحة الاجتماعية:

وقد تكون هذه السياحة للمحافظة على بقاء العلاقة الاجتماعية بين الأسر والأفراد من أبرزها السفر من أجل زيارة الأقارب والمعارف في الأفراح والأفراح، وهذا النوع مشهور في الدول التي لها جاليات تعيش في الدول المجاورة⁽²⁾.

ز- السياحة الثقافية:

تهدف هذه السياحة إلى زيادة المعرفة لدى الفرد من خلال التعرف على المناطق والدول غير المعروفة له، وهي مرتبطة بالتعرف على التاريخ والمواقع الأثرية والشعوب وعاداتها وتقاليدها، وهذا النوع من السياحة مشهور ومعروف في مصر واليونان وإيطاليا.

ثالثا: أنواع السياحة حسب الموقع

تتمثل السياحة حسب الموقع حسب الموقع في الأنواع التالية⁽³⁾:

أ- السياحة الشاطئية:

ويعتمد هذا النوع من السياحة على استغلال الشواطئ للاصطياف والاستجمام، حيث تعتبر الشواطئ منتج هذا النوع من السياحة، ويستلزم استغلال الشواطئ توفر المناخ الملائم والاستقرار السياحي والاجتماعي في البلد المستقبل لهذا النوع من السياحة كغيرها من الأنواع السياحية الأخرى.

ب- السياحة الإقليمية:

هي السفر والتنقل بين دول متجاورة تكون منطقة سياحية واحدة مثل الدول العربية، الدول الإفريقية، دول المغرب العربي، دول جنوب شرق آسيا، وتتميز السياحة الإقليمية بانخفاض التكلفة الإجمالية للرحلة نظرا لقصر المسافة التي يقطعها السائح، بالإضافة إلى تنوع وسائل النقل المتاحة مما يغري الكثيرين بالاتجاه نحو الدول القريبة.

(1) فردوس محمد وآخرون، الفندقية العلاجية، بدون طبعة، دار الوفاء لنيل الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص، ص121، 122.

(2) مروان السكر، السياحة مضمونها وأهدافها، ط 1، دار المجدلوي، عمان، 1994، ص10.

(3) عبد المجيد سالم، السياحة الشاطئية. 10:00 : a : 12/03/2016، le 12/03/2016، www.imgdz.com/vb/shawhread.phpt.

د- السياحة الصحراوية:

ويقصد بها كل إقامة سياحية في محيط صحراوي تقوم على استغلال مختلف القدرات الطبيعية والتاريخية والثقافية، مرفقة بأنشطة مرتبطة بهذا المحيط من تسلية وترفيه واكتشاف⁽¹⁾.

هـ-السياحة الجبلية:

تحتوي على المناظر الطبيعية الخلابة والمغارات والكهوف التي أوجدتها الطبيعة منذ العصور الجيولوجية الغابرة..حيث أن خبايا المناطق الجبلية لا تقتصر على المغارات والكهوف فحسب، وإنما هناك ثروات أخرى لها أهمية للسائح مثل الحيوانات المتنوعة والطيور النادرة والينابيع المائية العذبة والتي تتميز بالبرودة صيفا والفتور شتاء، كل هذه تعتبر بمثابة عوامل جذب للسائح إذ تثير فيهم الفضول والرغبة في اكتشاف المكونات السياحية وتتميز بأنها لا تحتاج إلى استثمارات ضخمة⁽²⁾.

1-4- مقومات السياحة:

تشمل مقومات السياحة على ما يلي⁽³⁾:

أولاً: المقومات الطبيعية

من أهم المقومات الطبيعية نجد:

أ-المناخ: ويفضل السائحون الجو المعتدل الجاف، فقد أقام الإنسان منذ القدم في المناطق المعتدلة حيث ظهرت الحضارات الأولى.

وبعد أن استقر الإنسان في الحفر كان القادر منهم ينتقل إلى الأماكن الأكثر راحة ومتعة، حيث يكون الانتقال إلى المناطق الدافئة شتاء والمناطق الجبلية وشواطئ البحار صيفا.

ب-عيون المياه المعدنية: وقد اكتشف الإنسان منذ القدم مزايا عيون المياه المعدنية في العلاج والاستشفاء، فلا يقتصر ارتياد هذه العيون على المرضى بأمراض معنية، وإنما تشمل كذلك الأصحاء الذين يرغبون في إراحة أعصابهم واللجوء إلى أماكن تتوفر فيه أسباب الراحة والمتعة، وقد أصبحت اقتصاديات السياحة المعدنية ذات أهمية بالغة بالنسبة لبلدان أوروبية كثيرة مثل (إيطاليا وبولندا).

ج-شواطئ البحار والبحيرات والأنهار والجبال: توجد مغريات طبيعية كثيرة كالصحاري والواحات والغابات والشلالات...الخ.

وتعتبر هذه المغريات مقصدا للسائحين للتمتع بجمال الطبيعة والابتعاد عن التلوث والإزدحام وتوتر الأعصاب التي تتسم بها الحياة الحضرية الحديثة، ومن ثم فلا غرابة أن تستحوذ السياحة الترفيهية على أكبر نصيب من النشاط السياحي في العالم.

(1) ريمة الغامدي، **السياحة الصحراوية**، le 26/03/2016 a : 11:30. www.imgdz.com/vb/http://lac.ly/shorxethread.hp

(2) صالح فلاح، **النهوض بالسياحة في الجزائر كأحد شروط إنتاج الاقتصاد الجزائري في الاقتصاد العالمي**.كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العقيد الحاج الخضر، باتنة، ص، ص 4، 5.

(3) نعيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص، ص 145، 146.

ثانياً: المقومات التاريخية والأثرية

تعتبر المقومات التاريخية والأثرية مغريات سياحية مهمة فالتعرف على الحضارات والتاريخ الإنساني من خلال المعالم الأثرية يعتبر متعة ذهنية رفيعة، فليست مشاهدة الآثار أو دراستها وسيلة للهروب من الحاضر أو التنقيب عن الماضي ولكن بالمفهوم الصحيح هي وسيلة لزيادة فهمنا لنفوسنا، فبالتطلع للوراء على طول الطريق الذي قطعناه تكون أكثر فهما للمستقبل⁽¹⁾.

وتعتبر الآثار انعكاساً لحضارات وامتداداً مضطرباً للتطور والمعرفة الإنسانية، واستطلاع الماضي ليس بالأمر الحديث فقد احتفظ المصريون القدماء بسجلات لهذا الغرض وكذلك فعل البابليون، وفي العصر الإغريقي "هيرودوت" يبحث بحماس عن تاريخ الشعوب التي اتصل بها، وواصل الإنسان هذه الرغبة حتى الوقت الحاضر. إن العالم يضم أماكن أثرية تعتبر مغريات سياحية تتفاوت في أهميتها، وتوجد في مصر على سبيل المثال مجموعة أثرية في العالم، كأهرامات الجيزة وسقارة و أبو الهول بالقاهرة والجيزة ومعابد الكرنك ومقبرة الملوك والملكات بالأقصر ومعابد أوفر وفيلة وكلابشة بأسوان وأبي سميل بأبي سميل.

ثالثاً: المقومات الاجتماعية والدينية

وتشمل المقومات الاجتماعية والدينية على ما يلي:

أ- المقومات الاجتماعية:

هي طريقة حياة الشعوب وسلوكها، وهي قد تجمع بين القديم الرائع والحديث المتقدم إضافة إلى النظم الاجتماعية التي تعيش في ظلها.

ب- الجوانب الدينية:

مثل الأماكن المقدسة والآثار الدينية كالمساجد والمزارات والكنائس.

رابعاً: المقومات الحديثة

وهي المقومات التي تمثل علامات التطور الحضاري الحديث مثل: المشروعات الفخمة ذات التأثيرات والتحويلات الاقتصادية والاجتماعية في المجتمعات المختلفة كالسد العالي وقناة السويس في مصر⁽²⁾.

(1) نعيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 16.

(2) نفس المرجع، ص 147.

2- عموميات حول ترقية السياحة

تتعدد الجوانب التي يجب أن تركز عليها الدول السياحية بصفة عامة والمنشآت السياحية بصفة خاصة من أجل زيادة نصيبها من الحركة السياحية، ونظرا لأهمية ما يتميز به المنتج السياحي من خصائص صعبت الترقية السياحية من الجانب الاقتصادي والاجتماعي، لهذا كان لا بد من الاهتمام بالخدمات السياحية لتحقيق ذلك.

2-1- مفهوم ترقية السياحة:

أولاً: تعريف الترقية من الجانب الترويجي (التسويقي)

من أهم التعاريف التي قدمت للترقية السياحية من الجانب الترويجي ما يلي:

- عرفت الترقية السياحية من منظور التسويق على أنها: "أحد عناصر المزيج التسويقي تقوم بعملية تعريف السائح بمنشأة سياحية وبرامجها وإحداث تفاعل إيجابي بينهما، وبالتالي خلق طلب كامن لديه يظل يشعره بالقلق حتى يقوم بإشباعه" (1).
- كما تعرف أيضا على أنها "مجموعة توضح معلومات حول بلد ما، المعالم والمناطق السياحية الموجودة في المنطقة من أجل جذب السياح إليها وجعلها منطقة سياحية" (2).
- بينما نجد أن المشرع الجزائري في القانون 01/03 اعتبر الترقية السياحية: " كل عمل إعلامي اتصالي موجه لتنشيط القدرات السياحية قصد استغلالها التجاري" (3).
- كما أوضحت المادة 25 المتعلقة بالتنمية المستدامة للسياحة أن الترقية السياحية: "أداة متميزة لتنشيط التراث والقدرات والمؤهلات السياحية، وتتضمن على وجه الخصوص دراسات السوق وبرامج الاتصال، وتلجأ إلى مختلف أشكال التسويق مثل المعارض والمنشورات ووسائل الإعلام المخصصة والتقنيات العصرية في مجال التصور والإنجاز" (4).

(1) مسودي دليلا، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ترقية ونمو القطاع السياحي، مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2009، ص144.

(2) حياة بوسري، حميد شريط. دور الفنادق في ترقية القطاع السياحي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2011، ص91.

(3) المادة رقم 25 من القانون 01/03، المؤرخ في 16 ذي الحجة 1423، الموافق لـ 17 فيفري 2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد رقم 11، المؤرخ في 19 فيفري 2003.

(4) المادة رقم 25 من القانون 01/03، المؤرخ في 16 ذي الحجة 1423، الموافق لـ 17 فيفري 2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد رقم 11، المؤرخ في 19 فيفري 2003.

ثانيا: تعريف ترقية السياحة من الجانب التنموي

الترقية السياحية "هي مختلف البرامج التي تهدف إلى تحقيق الزيادة المستقرة المتوازنة في الموارد السياحية وتعميق وترشيد الإنتاجية"⁽¹⁾.

تتكون الترقية السياحية من الجانب التنموي من عدة عناصر هي:

أ- **عناصر الجذب السياحي:** وهي تتمثل في العناصر الطبيعية مثل المناخ والغابات وعناصر من صنع الإنسان كالمتنزهات والمناطق الأثرية والتاريخية.

ب- **النقل:** بكل أنواعه المختلفة البري /الجوي والبحري.

ج- **أماكن النوم:** سواء التجاري منها الفنادق أو أماكن النوم الخاص مثل بيوت الضيافة شقق الإيجار.

د- **تسهيلات المساندة:** بجميع أنواعها كالإعلان السياحي والإيجار السياحي والبنوك...الخ.

هـ- **خدمات البنية التحتية:** كالمياه والمجاري والكهرباء والاتصال، ويضاف إلى ذلك العناصر المنفذة للتنمية السياحية وتنفذ عادة من قبل القطاع العام أو القطاع الخاص أو الاثنين معا.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن⁽²⁾:

- **الترقية لا تكون احتمالية:** يجب أن تبني العمليات الترقية على الصدق حتى ليفاجأ السائح، ويكون ذلك في صالح المنشأة السياحية، لذلك يجب التحضير لها جيدا قبل تقديمها.
- **تقديم الأشياء المناسبة والمتماثلة مع طلب الأفراد في الترقية:** باعتبار هذه الخاصية مهمة جدا فلا يمكن السير باحتمال على مجال السياحة، ففي الترقية السياحية لا بد من تجنب الأوراق الرديئة لجذب سياح أفضل.
- **عدم التوعد بأشياء غير موجودة:** فموضوع الترقية يجب أن يكون حول إمكانية موجودة وليس وفق وعود لتجنب زوال الثقة بين السائح والمنشأة.
- **السرعة والتخيل:** فالسرعة بهدف التأقلم مع المستجدات، أما التخيل بهدف جذب السائح وجعله راضي عن الخدمات التي يحصل عليها.
- **الترقية تشترط ميزانية:** فالمنشأة السياحية تخصص ميزانية خاصة بهدف الترقية فعلى سبيل المثال سنة 1983، استثمر مجموع المعنيين في القطاع السياحي بالولايات المتحدة الأمريكية مبلغ 260 مليون دولار عبر شاشات التلفاز من خلال عملية الترويج السياحي.
- **الترقية فعالة:** ضرورة تعيين المسيرين سواء في المحطات أو الفنادق أو المطاعم مختصين في مجال الترقية مثل: الإعلانات، المنشورات وغيرها.

(1) صالح بزة. **تنمية السوق السياحية بالجزائر**، دراسة حالة ولاية المسيلة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2006، ص56.

(2) مسودي دليلة، مرجع سبق ذكره، ص117.

2-2- أهداف ترقية السياحة:

تهدف الترقية السياحية إلى تحقيق زيادة مستقرة ومتوازنة في الموارد السياحية، ووجد المصادر التي يمكن استخدامها في الصناعة السياحية وتقويمها بشكل علمي بل إيجاد مناطق جيدة تجذب إليها السائحين أو الأماكن المبنية خصوصا للسياحة، ومقارنتها مع المنتجات السياحية للدول المنافسة ويمكن أن نلخص أهم الأهداف كما يلي (1):

- إعطاء صورة سياحية للمنطقة وإمكانياتها لترغيب السياح وجلبهم؛
- التعريف بالخدمات السياحية الرائعة المقدمة وامتيازاتها من خلال الإشهار السياحي؛
- جعل المنتج السياحي عادة في الشراء لدى السياح؛
- خلق التظاهرات الثقافية؛
- وضع قيمة خاصة للصورة والعلامة؛
- التمكين من مراجعة النقائص؛
- تعمل على تجربة المنتج السياحي؛
- الاستغلال الجيد للموارد السياحية المتاحة من توفير المرونة لها لتتمكن من مواكبة احتياجات الطلب السياحي المحلي والعلمي.

2-3- خطوات الترقية السياحية**أولاً: خطوات تحقيق الترقية السياحية**

يمكن أن نوضح خطوات إعداد الإستراتيجية الترقية السياحية كما يلي (2):

أ- الاستعداد للترقية السياحية:

تعيين مسؤول مكلف بتحضير المكان والزمان المناسب، وكذا الوسيلة المستعملة للترويج وذلك لتحقيق الأهداف المسطرة.

ب- إعداد الميزانية:

أي ضرورة إعداد ميزانية لتنشيط عملية الترقية منها التكاليف، الأعباء الإدارية والإشهارية، النشر التركيب والتكاليف والملصقات وغيرها من التكاليف التي تتناسب مع عملية الترقية.

ج- توفير الشروط في المشاركين:

حيث يجب أن تتوفر الشروط في المسؤولين على التخطيط وتنفيذ العمليات الترقية من تكوين وتأهيل وكذا الكفاءة الفعالية بهدف إنجاح تلك العمليات.

(1) هدير عبد القادر، **واقع السياحة في الجزائر وأفاق تطورها**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009.

(2) مسودي دليلة، مرجع سبق ذكره، ص، ص121، 120.

د- الدعامه:

تحتاج العمليات الترقية إلى دعم مالي، تكنولوجي، إداري واقتصادي بهدف جذب السياح، بحيث يجب أن يتم وضع الأجل التحضيري المناسب للبرنامج حتى تاريخ استخدامه رسمياً، أما تاريخ الإنتهاء يكون عندما تكون أكبر نسبة من الخدمات السياحية المرتبقة تحت تصرف السائح.

هـ- تقييم النتائج:

وهي آخر عنصر في هذا المخطط وتوجد ثلاث طرق للتقييم وهي الأكثر استعمالاً وتتمثل في:

- مقارنة المبيعات السياحية قبل وبعد العملية؛
- محاورة عينة ممثلة من السياح فيما يخص العملية الترقية؛
- وضع مراقبين ذوي تجربة في المكان والوضع المناسب للعملية أين يمكنهم المراقبة والتحكم في مجريات العملية الترقية.

2-4- العوامل المؤثرة في الترقية السياحية:

هناك مجموعة من العوامل التي من شأنها أن تؤثر في المخطط الترقوي:

أولاً: محددات الترقية السياحية

عند إحداث عملية الترقية لا بد من مراعاة جوانب من أهمها⁽¹⁾:

أ- توفير التسهيلات السياحية بأسعار مناسبة:

فمثلاً في المنشآت الفندقية يتم توفير تسهيلات متعلقة بالإقامة، الإطعام، بيع هدايا للترفيه... الخ بحيث تكون جيدة من الناحية النوعية والسعر مقارنة بالمنشآت الأخرى حتى تلقى الدعم من طرف السائح.

ب- الموقع الجغرافي:

إن اختيار الموقع الملائم للوجهة أو المنشأة السياحية له أثر كبير على التدفق السياحي المحلي والدولي لأن ذلك يساهم في تخفيض نفقات النقل وكذا تنويع وسائل المواصلات مع توفير قدر من الائتمان بوجود مستوى من الضيافة، فمثلاً الفندق الذي يقام بالقرب من الشاطئ أو وسط غابة آمنة ليس له نفس الصورة التي تكون عند السائح على فندق يقام في مكان مهجور.

(1) مسودي دليلة، مرجع سبق ذكره، ص 119.

ج- طبيعة مصدر الاستثمار في السوق السياحي:

قبل أن يقام المشروع السياحي على صاحبه دراسة الجدوى السوقية حتى يتوافق المشروع والطلب السياحي السوقي، فإذا زاد الطلب على النقل يكون المشروع الأنسب هو منشأة نقل، وإذا زاد الطلب على الإيواء يكون الأنسب منشأة فندقية، وهكذا لكل نوع من هذه المنشآت السياحية ترقية خاصة بها (الإعلان، ملصقات إخبارية...).

د- التسويق السياحي:

يقوم بدور هام في بيع المنتج من خلال الدعاية والإعلان فهو ضروري للمنتج السياحي الذي يكون سعره تنافسي، لذا يجب على المنشأة السياحية التحكم في منتجاتها والترويج لها محليا ودوليا من خلال الترقية السياحية.

هـ- تقرير حوافز المشروعات السياحية:

على الدول التي تملك مقومات أساسية للنشاط السياحي مثل: الجزائر أن تهتم بالترقية السياحية، وذلك لدعم الصناعة السياحية منها تهيئة المناخ المناسب للاستثمارات سواء بحوافز مادية منها إعانات نقدية وعينية أو قروض طويلة الأجل وبأسعار فائدة منخفضة نسبيا أو إعفاءات جمركية، تقدم مزايا للاستثمارات الأجنبية بهدف تشجيع الأجانب على إقامة مشروعات سياحية بالإضافة إلى وجوب وضع الدولة لخطة إستراتيجية شاملة للسياحة تتضمن جانب من الترقية السياحية.

ثانيا: مشاكل الترقية السياحية

هناك عدة مشاكل تحد من الترقية السياحية في الجزائر من أهمها⁽¹⁾:

- العجز في الإعلام والاتصال نظرا لضعف الكفاءة؛
- عدم توفر السوق الدولية للأسفار على وسائل إعلامية إخبارية نوعية وبكمية حول وجهة الجزائر؛
- ضعف الميزانية الموجهة لترقية السياحة من طرف الديوان الوطني للسياحة؛
- الغياب شبه التام للرحلات الصيفية باتجاه مقدمي خدمات الأسفار؛
- غياب الأنشطة المتعلقة بالأحداث والموضوعات حول الجزائر السياحية.

(1) مسودي دليلة، مرجع سبق ذكره، ص 119.

3- متطلبات النقل الجوي لتطوير السياحة

تواجه معظم دول العالم مجموعة من التحديات الكبيرة، مما يحتم عليها البحث عن آفاق جديدة للإسهام في البناء التتموي وتنشيط الاقتصاد وخصوصا في مجال النقل الجوي.

3-1- الاستثمار في مجال النقل الجوي

أولاً: دور الدولة في مجال النقل الجوي

تندرج مشروعات قطاع النقل في إطار مشروعات البنية الأساسية، ومن تم فهي تدخل في نطاق نشاط الدولة باعتبارها وظيفة اقتصادية لها.

والإنفاق على نشاط قطاع النقل الجوي أحد المجالات الهامة والحيوية، ينبغي أن تخصص لها الدولة قدرا كافيا في بنود نفقاتها العامة، إذ ينفرد هذا النشاط بخصائص محددة تختلف عن خصائص التكلفة والعائد في بعض الأنشطة الاقتصادية الأخرى، ويقصد بذلك أن التكاليف الخاصة بممارسة نشاط النقل الجوي تتسم بالضخامة في حين تميل العوائد المتوقعة إلى الانخفاض.

كشف التقرير السنوي الصادر عن المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات في 05 جويلية 2008، عن أن حجم الصادرات في قطاع النقل الجوي داخل المنظمة العربية وصل إلى أكثر من تريليون دولار، ويحتمل وصول حجم الاستثمارات إلى 03 تريليون دولار مع تنفيذ الكثير من المشاريع الضخمة داخل القطاع والقطاعات المرتبطة به.

وأوضح التقرير تحت عنوان "النقل الجوي العربي الأفق المستقبلية في ضوء الأداء الراهن"، أن القطاع يساهم بشكل مباشر على المستوى العالمي بما يعادل نحو 7.5% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي، إضافة لنحو 32 مليون فرصة عمل عالميا.

إلى ذلك أشارت الجامعة العربية في القاهرة يوم الخميس 08 جويلية 2010، إلى أن قطاع النقل الجوي في المنظمة العربية ساهم بحوالي 75 مليار دولار في الناتج المحلي الإجمالي العربي لعام 2008.

ووفقا للتقرير الصادر عن المؤسسة العربية لضمان الاستثمار فإن مجموع أسطول الطائرات العربي يضم 700 طائرة، ويتوقع أن يرتفع هذا العدد إلى حوالي 1200 طائرة يصل مجموع قيمتها إلى 200 مليار في السنوات 15 القادمة⁽¹⁾.

فيما يخص الجزائر فقد قام الاتحاد الأوروبي بمشروع لدعم قطاع النقل في الجزائر، بهدف تأهيله وجعله يتماشى مع المعايير الدولية، وتبلغ قيمة الدعم المقدم 20 مليون أورو، وهي موجهة بالأساس لتطوير وعصرنة وسائل النقل وخصوصا الطيران المدني الذي تحصل على القسط الأوفر.

وركّز الدعم الأوروبي للجزائر على سجل تأمين حركة الطيران المدني وتطوير نظام المعلومات المتعلقة بالأمن، وإخضاع المطارات الجزائرية إلى المقاييس الدولية، ويتعلق الأمر بكل من مطار هواري بومدين الدولي، السانية بوهران، وعين الباي بقسنطينة، ومطار أشواط بجيجل إلى جانب كل من مطار بجاية، عنابة، حاسي مسعود وتلمسان.

ويهدف الدعم الموجه لتطوير قطاع النقل المدني إلى تحيين سريع يسمح بتطبيق الإجراءات التي صادقت عليها الجزائر، في إطار الالتزامات التي انضمت إليها والمعاهدات الدولية التي وقعت عليها، ولاسيما ما تعلق منها بتقييم المطارات والخدمات الأمنية الجوية إلى جانب الملاحة الجوية.

وقد أعطى المشروع الأوروبي الأولوية لقطاع الطيران المدني على حساب قطاعي النقل البري والبحري، وذلك لتسهيل تطوير المنظومة الوطنية للتبليغ عن الحوادث المتصلة بأمن الملاحة الجوية، من خلال إعداد استثمارات التبليغ وبطاقات مختلف أنواع الخدمات الجوية، إلى جانب إعداد طرق استعمال البيانات والمعلومات الأمنية المكلفة بإدارة الطيران المدني.

واقترح الدعم الأوروبي لقطاع الطيران في الجزائر تبني الطرق الحديثة في التعاطي مع الأزمات الطارئة، وكيفية التبليغ عن الحوادث التي تقع في مجال الأمن وسبل معالجتها، وخاصة بعد أن أصبحت الطائرات المدنية هدفا للتعبير عن مواقف سياسية أو للمطالبة بتحقيق مطالب بعينها.

وعرض الدعم الأوروبي على الطرف الجزائري إمكانية تطوير نظام معلوماتي فعال في قطاع الطيران المدني، الغاية منه تسهيل التحكم في الأمن الجوي وإعداد جدول لتشغيل كامل، يكون بمثابة أداة أساسية في

(1) سهام بودور، وداد دميعة، مرجع سبق ذكره، ص، ص72، 73.

مهمة المتابعة واتخاذ القرارات والتوقعات لفائدة السلطات المكلفة⁽¹⁾.

ثانيا: التحليل الاقتصادي لجانب العائد في نشاط النقل الجوي

يرتبط التحديد الدقيق لمفهوم العائد في مجال النقل الجوي بطبيعة هذا النشاط، من حيث كونه نشاطا من أنشطة البنية الأساسية، ومن تم فإن مفهوم العائد في هذا النشاط يعد مفهوما يختلف عن مفهوم العائد في بعض الأنشطة الاقتصادية الأخرى، فهو لا يقتصر فقط على الربح المادي بالمفهوم الاقتصادي، بل يتضمن أيضا المردود الاقتصادي والاجتماعي، الذي ينعكس في تحقيق أقصى قدر من المنافع الاقتصادية والسياسية بل والاجتماعية التي تضم أفراد المجتمع ككل، ومن هذا المنطلق فإن تحليل جانب العائد في نشاط النقل الجوي يأخذ في اعتباره العوامل الآتية⁽²⁾:

- أن تعظيم المنافع العامة (الاجتماعية والاقتصادية)، يتقدم على هدف تعظيم الربح المادي الناتج عن ممارسة هذا النشاط؛
- أن عائد قطاع النقل الجوي يأخذ في اعتباره النفع العام الناتج عن تشغيل الخط الجوي، والذي يتجلى في شكل زيادة المنفعة المكانية والزمنية للمنتج المنقول جوا، وأثر ذلك في زيادة رفاهية أفراد المجتمع، إلى جانب المنفعة الاقتصادية الناتجة عن ربط الدولة المعنية بغيرها من الدول الأخرى؛
- أن تحليل العائد في مجال النقل الجوي، سوف يستند إلى الآثار الاقتصادية والاجتماعية غير المباشرة الناتجة عن ممارسة هذا النشاط والتي تعزى إلى علاقات التكامل والترابط التي توفرها بنشاط النقل الجوي.

وبعبارة أخرى يمكن تحديد جانب هام من العائد الاقتصادي لنشاط النقل الجوي، من خلال قياس القيمة المضافة لمساهمة هذا القطاع في ناتج الأنشطة الاقتصادية الأخرى التي تعتمد على خدمات النقل عبر الخطوط الملاحية الجوية، كما هو الحال بالنسبة لنشاط قطاع السياحة، والتجارة الخارجية (استيراد وتصدير).

⁽¹⁾ http://www.flyingway.com/vb/show_thread.php?t:101737. le 06/04/2016 a 11 : 30.

⁽²⁾ سميرة إبراهيم أيوب، مرجع سبق ذكره ص، ص 176، 178.

ثالثا: العقبات التي تواجه زيادة معدلات الاستثمار في قطاع النقل الجوي

تواجه عمليات الاستثمار في هذا القطاع العديد من المشاكل، يعزو جانب هام منها إلى طبيعة نشاط النقل الجوي والخصائص المميزة له، من حيث ضخامة التكلفة الرأسمالية، ارتفاع درجة المخاطرة المحيطة بالاستثمار في هذا القطاع، فضلا عن تأثره بحوادث الإرهاب الدولي وميل الاستثمار إلى الشكل الاحتكاري، ويقصد بهذا الأخير احتكار الدولة لتقديم خدمات النقل الجوي ويعزو ذلك للأسباب التالية⁽¹⁾:

- يعد نشاط النقل الجوي من أكثر الأنشطة الاقتصادية استهلاكاً لرؤوس الأموال، ويرجع ذلك إلى تعاضم معدلات الطلب على خدمات النقل الجوي، ومما لا شك فيه أن تأثير زيادة معدلات نمو الطلب على النقل الجوي ينعكس في الإضطراد المستمر لحجم رؤوس الأموال المطلوب استثمارها في هذا المجال؛
- فترة العمر الافتراضي للمشروع من جهة أخرى، إذ يتصف نشاط النقل الجوي بوجود علاقة ارتباط طردية بين مستوى إنتاجية النقل المقدمة من جهة، واستيعاب تلك الصناعة لأحدث الفنون التكنولوجية المتبعة من جهة أخرى. وقد شهدت هذه الأخيرة تطورا هائلا خلال العقد الماضيين إذ شملت هذه التطورات التكنولوجية كل من خصائص فنية للطائرة، بما يؤدي إلى رفع كفاءة أدائها لخدمة النقل وينصرف ذلك إلى قدرة الطائرة على انجاز الرحلة بسرعة أقل، ولا يخفى أن تنافس شركات الطيران في مواكبة التقدم الفني والتكنولوجي في ممارسة نشاطها يترتب عليه زيادة التكاليف الرأسمالية للاستثمارات في هذا النشاط، مع الأخذ بعين الاعتبار أنه وفقا لقانون تزايد الغلة، فإن تكلفة شراء طائرات ذات طراز تكنولوجي قد تكون باهضة، إلا أن مواصفاتها الفنية المتطورة في خفض تكاليف التشغيل وزيادة المردود المادي لاستخدامها، ومن ثم فإن قرار الاستثمار بشراء تلك الطائرات يجب أن يتم في التوقيت المناسب، ويقصد بذلك التوقيت الخاص بعمليات الإحلال والاستبدال؛
- في حالة قيام شركة النقل الجوي بممارسة نشاطها من خلال الطائرات، قد لا تتوافق خصائصها الفنية أو حجمها مع الخطوط الملاحية الجوية المتاحة، إذ تتصف الاستثمارات في مجال النقل الجوي بظاهرة تزايد عنصر المخاطرة وينعكس ذلك في المظاهر التالية:

(1) سميرة إبراهيم أيوب، مرجع سبق ذكره، ص178.

- صعوبة بل واستحالة تجنب الآثار السلبية الناجمة عن سوء تخطيط عمليات الاستثمار في نشاط النقل الجوي، ويرجع ذلك إلى أن أخطاء قرارات الاستثمار في هذا المجال يصعب تداركه بسبب ارتفاع التكلفة الرأسمالية في تلك الاستثمارات؛
- ضعف مرونة الإحلال بين نشاط النقل الجوي وغيره من الأنشطة الاقتصادية الأخرى، ويقصد بذلك أن الأصول والمعدات اللازمة لتقديم خدمات النقل الجوي تتصف بقدر كبير من التخصص وعدم القابلية للتوجيه إلى أنشطة اقتصادية بديلة. وبعبارة أخرى عدم قدرة الأموال المستثمرة في تلك الأصول على الانتقال من فرع إلى آخر في فروع النشاط الإنتاجي، الأمر الذي يحد من قدرة المستثمر من تعويض النقص المحتمل في استثماراته داخل هذا القطاع، بنقل أصوله ومعداته الاستثمارية إلى نشاط آخر⁽¹⁾.

3-2- التسهيلات في مجال النقل الجوي

لأجل النهوض بالسياحة يجب أن تتوفر هناك تسهيلات في الخدمات الجمركية، تذكرة النقل، تسهيلات إجراءات الدخول إلى المطار والخروج منه.

أولاً: التسهيلات السياحية الجمركية المتعلقة بالنقل الجوي

نظراً لزيادة استخدام وسائل النقل فقد أصبحت وسيلة النقل واسطة ضرورية لحياة الأفراد والجماعات وأخذت تتزايد سنوياً بمعدلات عالية، وصاحب ذلك زيادة سريعة في إسهام العديد من السياح بحركة السياحة المحلية والإقليمية والدولية.

ونتيجة لهذه الزيادة قامت الهيئات والمنظمات والمؤسسات السياحية والدوائر التي لها علاقة مباشرة باتخاذ إجراءات فاعلة لتبسيط انتقال هؤلاء الناس عبر الحدود السياسية، فقد عمل مؤتمر رجال الجمارك وخبرائهم المنعقد في جنيف سويسرا عام 1956م بعد اجتماع مؤتمر نيويورك عام 1954م، والذي أقر عدداً من التوصيات الجمركية لتسهيل انتقال الأفراد مع أمتعتهم الشخصية الضرورية، وقد دعا هؤلاء الخبراء إلى توحيد الإجراءات الدولية بما يتناسب مع التقدم السريع الذي طرأ على حركة السياحة، وحل جميع المشاكل والمعوقات التي كانت تتخذها بعض الدوائر الرسمية بشأن مرور وسائل النقل، ومنها إصدار رخصة قيادة موحدة للسيارات، وتوحيد دفتر السيارات وتسهيل الحصول على بطاقة تأمين، أما بالنسبة للحافلات السياحية

(1) مسودي دليلاً، مرجع سبق ذكره، ص 178.

فقد طالب خبراء المنظمة العالمية لرجال الجمارك والهيئات السياحية الرسمية من الدوائر التجارية (استيراد - تصدير)، بتسهيل عملية استيراد شركات ووكالات السفر والسياحة والمكاتب العامة لتأجير السيارات الخاصة التي تستخدم من قبل السياح والزائرين (Rent-A- Car)⁽¹⁾.

ثانيا: التسهيلات في تذكرة النقل الجوي

تقوم مكاتب شركات الطيران الرئيسية والفرعية بقطع التذاكر للمسافرين، وذلك من خلال تهيئة الأعداد المناسبة من التذاكر لكمية الطلب المتوقع لكي تكون هذه العملية فعالة وناجحة، حيث تقوم بإعداد العاملين بشكل جيد على كيفية ملأ البيانات المطلوبة في هذه التذكرة، وإدخالها على البرنامج الخاص على الحاسبة الالكترونية، ويقوم العاملون بتأكيد الحجز لأن ذلك يلعب دورا أساسيا في تحديد مدى كفاءة العاملين ومصداقية الشركة في الاستجابة الفعلية. وبهدف تسهيل عملية الحجز وتسييد مبلغ السفر تعتمد شركات الطيران بشكل أساسي على تذاكر السفر الورقية، ولكنها في الوقت الحاضر تسعى إلى تبني التذاكر الالكترونية، ولقد اعتمدت 50% من شركات الطيران مبيعاتها على البطاقة الالكترونية.

وفيما يخص تسعيرة تذاكر النقل الجوي واستنادا للتعليمات المحددة من قبل شركة الطيران، يمكن للعاملين في مكاتب الشركة من الحصول على سعر التذكرة ويقومون بمنح هذا الخصم عند قطع التذكرة.

وفي الجزائر تخصص الدولة سنويا ميزانية قدرها 25 مليار دينار لتدعيم النقل الجوي خاصة في المناطق الجنوبية، حيث يستفيد الطلبة الجامعيون الذين يقطنون في ولايات الجنوب الكبير والمرضى من تذاكر سفر مجانية من الجنوب نحو الشمال، حسب ما نص عليه قانون المالية والاتفاقية الموقعة بين وزارتي النقل والتضامن⁽²⁾.

ثالثا: التسهيلات في المطار

من بين التسهيلات المقدمة في المطار نذكر منها:

- توفير الاستقبال والإعلام؛
- نظافة المرافق الموجودة في المطار؛
- توفير أماكن كافية في الحظيرة؛

(1) نعيم الظاهر، سراب إلياس، مرجع سبق ذكره، ص 171.

(2) خالد مقابلة، مرجع سبق ذكره، 132.

- توفير وسائل الاتصال.
- توفير الأمن والأمان؛
- تسهيل المعاملات الأمنية؛
- تسهيل المعاملات الجمركية؛
- توفير الإطعام؛
- توفير كراء السيارات؛
- توفير مركبات للمسافات القصيرة والمتكررة، بين المدينة وكذلك بين المحطات؛
- توفير لوحات الإعلانات للمسافرين لتساعدهم على معرفة داخل المطار؛
- توفير مكان للصلاة؛
- توفير مكاتب تجارية (Compotoirs De Veule)؛
- الإنسيابات داخل المطار وتتمثل في السرعة عند القيام بإجراءات دخول وخروج السياح من المطار؛
- توفير أماكن خاصة لدوي الاحتياجات الخاصة؛
- توفير تحويل العملات الأجنبية.

3-3- النقل الجوي ودوره في تطوير السياحة

يعتبر النقل الجوي أحدث أنواع النقل وأكثرها مرونة وتطورا واستخداما لأساليب التكنولوجيا المتطورة، ويتميز النقل الجوي بالوصول إلى الأماكن التي لا تستطيع أن تصل إليها وسائل النقل الأخرى لتغلبه على الكثير من العقبات كالصحاري الشاسعة والسلاسل الجبلية، ويعتبر النقل الجوي من أنواع النقل التي يتميز بالسرعة وتقديم خدمات متنوعة ومختلفة عن خدمات الأنواع الأخرى للنقل. كما للنقل الجوي دورا هاما في ربط المدن على الصعيدين الدولي والمحلي، حيث أنه يشكل دعامة للنشاطات المرتبطة بالسياحة.

ويلعب النقل الجوي دورا هاما في تقارب الشعوب والأمم واختزال الوقت، وجاء نتيجة الابتكارات والتقنيات التي أفرزها التطور العلمي والتكنولوجي بعد الحرب العالمية الثانية، كما أن تعاضم النقل الجوي في إطاره الاقتصادي والاجتماعي والسياسي يهدف إلى تحقيق الإثباع في هذه المجالات تماشيا مع الزيادة السكانية والنمو الاقتصادي الذي يشهده العالم والتزايد المستمر في الطلب على خدمات هذا القطاع.

إذ أن ترقية السياحة في أي بلد لا يمكن أن تكون دون توافر نقل متطور كالنقل الجوي لتتنقل السياح بسهولة وأكثر أمانا وسرعة، مما يؤدي إلى زيادة توافدهم على المناطق السياحية، ما يؤدي إلى زيادة الطلب

على المزيد من الفنادق، المطاعم... الخ، والتي تساهم بدورها في زيادة مناصب الشغل وجلب العملة الصعبة بالإضافة إلى تحسين ميزان المدفوعات.

وتعد الأحوال الاقتصادية والأمنية في العالم ومستويات الدخل التي تقدمها شركات الطيران والاتفاقيات والتسهيلات السياحية، بالإضافة إلى التعديلات التي أدخلت على صناعة الطائرات وخاصة فيما يتعلق بالحجم والسرعة أهم العوامل المؤثرة في استخدام الطائرات لأغراض السياحة، بما يساهم في نمو حركة السياحة في العالم مما ينعكس إيجاباً على تنمية وترقية السياحة.

إن وفرة وانتظام تقديم خدمات النقل الجوي، واعتدال أسعاره فضلاً عن تحسين مستوى خدمة النقل ذاتها كلها عوامل من شأنها زيادة الجذب السياحي في الدول التي تتوفر لديها مقومات السياحة الترفيهية والثقافية وكذلك السياحة العلاجية والدينية... الخ، وبالتالي تحقيق الترقية السياحية كما انتشرت الآن ظاهرة إيجار الطائرات ويرجع سبب النمو المتزايد للطيران المؤجر إلى الطلب الكبير على هذه النوعية من خدمات النقل الجوي، إن أهم أسباب زيادة الطلب على إيجار الطائرات أو الطيران العارض هو انخفاض تكلفة هذا النوع من النقل، نظراً للتقدم التكنولوجي في مجال صناعة الطائرات مع انخفاض نفقات التشغيل، بالإضافة إلى انخفاض تكلفة الإقامة في الفنادق التابعة لشركات النقل الجوي، وخاصة في حالة اعتماد الرحلات السياحية المنظمة على الطيران العارض للنقل، والذي يؤدي دوراً كبيراً في إنعاش السياحة لاسيما السياحة الداخلية حيث يساعد على اكتشاف المناطق التي لا يمكن الوصول إليها براً أو بحراً.

4- نموذج لبلد ساهم النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي فيه

سنتطرق في هذا العنصر إلى أحد النماذج التي ساهم النقل الجوي في ترقية قطاعها السياحي.

4-1- دور النقل الجوي في تطوير السياحة بدبي:

حصدت دبي المركز الأول شرق أوسطيا والثالث عشر عالميا، في تصنيف موقع "أدفا يزور" العالمي، لأفضل 25 وجهة سياحية في العالم خلال 2016، متفوقة على العديد من الوجهات السياحية العالمية مثل بانكوك وأمستردام وبيونس أيرس وهونغ كونغ وكيب تاون وطوكيو.

وأشار الموقع في تصنيفه لدبي أنها واحدة من المدن المستقبلية التي تحلق في سماء الصحراء العربية، وواحة عالمية ومدينة تزخر بالعديد من المعالم الفريدة، حيث تحتضن أعلى نافورة راقصة في العالم، وأعلى مبنى وهو برج خليفة، والفندق الوحيد من فئة السبعة نجوم وهو برج العرب، وأكبر الجزر الصناعية وأكبر حديقة طبيعية وفقا لصحيفة "الاتحاد"⁽¹⁾.

وفي السياق ذاته سجل القطاع السياحي في دبي نموا ملحوظا في أعداد الزوار خلال شهري جانفي وفيفري الماضيين سنة 2016، بلغت نسبته 3.5% وفقا للبيانات الشهرية الصادرة عن دائرة السياحة والتسويق التجاري بدبي.

وأظهرت بيانات تقرير أداء قطاع السياحة استحوذت السياحة الخليجية على نحو 25% من إجمالي أعداد زوار دبي خلال شهري جانفي وفيفري البالغ 2.68 مليون زائر، حيث بلغ مجموع الزوار الخليجيين أكثر من 670 ألف زائر، بنمو قدره 18% عن الفترة ذاتها من العام الماضي⁽²⁾.

وعلى صعيد توزيع الزوار حسب الأسواق، أظهرت البيانات استحوذت 5 أسواق رئيسية على نحو 42.5% من إجمالي عدد الزوار القادمين لدبي خلال شهري جانفي وفيفري الماضيين، حيث تصدرت الهند القائمة بإجمالي 314 ألف زائر وبنمو قدره 15% تليها المملكة العربية السعودية بنحو 295 ألف زائر، ثم سلطنة عمان 223 ألف زائر، وحلت المملكة المتحدة في المرتبة الرابعة بإجمالي 200 ألف زائر، تليها ألمانيا في المرتبة الخامسة بـ 107 آلاف زائر⁽³⁾.

(1) [http:// www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism](http://www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism) le 07/04/2016 a15:00.

(2) Ibid.

(3) Ibid

وتشير شركات الطيران أن حجم الاستثمارات المستقبلية لقطاع الطيران المدني في منطقة الشرق الأوسط، ستبلغ 730 مليار دولار أمريكي خلال السنوات الـ 20 المقبلة.

وتوقع التقرير الصادر عن مؤسسة "ريد الشرق الأوسط" المتخصصة في مجال النقل الجوي، أن تصل شركات الطيران في منطقة الشرق الأوسط إلى 3180 طائرة جديدة خلال السنوات الـ 20 المقبلة، مايدل على التوسع السريع في هذا المجال وفقا لما نقلته صحيفة "الخليج"⁽¹⁾.

وذكر التقرير أن 219 مليار دولار من القيمة الإجمالية للاستثمارات المتوقعة ستخصص لاستبدال الأساطيل القديمة للشركات، فيما يتوقع أن تستحوذ عمليات توسيع الأساطيل الجوية في المنطقة على 511 مليار دولار إيفاء بالاحتياجات المتسارعة في قطاع الطيران لمنطقة الشرق الأوسط على مدى 20 عاما.

وأشار إلى أن عمليات تطوير المطارات والقواعد التشغيلية في الشرق الأوسط، تجري بشكل متسارع موضحا أن دولة الإمارات وحدها لديها استثمارات قائمة وقيد التخطيط تصل قيمتها إلى 32.7 مليار دولار لتطوير مطاراتها لاسيما في إمارة دبي.

وأكد التقرير أن قطاع الطيران يسهم حاليا بنسبة 27% من الناتج المحلي الإجمالي لإمارة دبي، وبحصة تتجاوز 21% من سوق العمل فيها.

كما كشف التقرير الصادر عن مطارات أبو ظبي أن حركة المسافرين إلى المملكة المتحدة قد ارتفعت بنسبة 34.2% سنة 2015، ويرجع سبب الزيادة إلى تشغيل أسطول الاتحاد للطيران من طائرات إيرباص A380⁽²⁾.

4-2- آفاق دبي السياحية:

إن لدولة دبي آفاق مستقبلية تتطلع للوصول إليها في مجال النقل الجوي، وسنتطرق إلى هذه الآفاق في النقاط التالية⁽³⁾:

(1) [http:// www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism](http://www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism) le 30/03/2016 a 15:30.

(2) [http:// www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism](http://www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism) le 28/12/2015 a 15:00.

(3) [http:// www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism](http://www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism) le 06/12/2015 a 11:30.

- أكد تقرير حديث لمؤسسة "ريسيرتشكونكش" أن إمارة دبي ستصبح ثالث أكبر وجهة سياحية في العالم بحلول 2017، متفوقة على العاصمة الفرنسية باريس التي تحتل حاليا المركز الثالث خلف بانكوك ولندن؛
- إذ تحتل دبي في الوقت الحاضر المركز الرابع من حيث عدد السياح الدوليين، حيث استقطبت العام الماضي نحو 13.2 مليون سائح، ومن المتوقع أن يصل هذا العدد إلى 14.5 مليون سائح دولي بحلول نهاية العام الجاري (2016)؛
- وأكد التقرير بحسب ما نقلته صحيفة "البيان" عن المؤسسة العالمية المتخصصة في دراسات السياحة والسفر، أنه بالنظر إلى متوسط معدل النمو في السياحة الوافدة إلى الإمارات خلال السنوات الخمس الماضية، والذي يتراوح بين 9% و 10% ستجاوز دبي العاصمة الفرنسية باريس بأكثر من 300 ألف سائح بحلول العام (2017)⁽¹⁾؛
- وبلغ إجمالي عدد السياح المتوقع أن يزور دبي ما يقرب من 17.6 مليون بحلول عام 2017، تاركا دبي فقط وراء بانكوك ولندن اللتين من المتوقع أن تستقبلا 20.5 مليون و 20.8 مليون زائر على التوالي، إذ أضاف التقرير أنه ضمن قائمة أكبر 5 وجهات سياحية في العالم، تعتبر إمارة دبي الأسرع نموا من حيث استقطاب السياح الدوليين، حيث بلغ متوسط نمو عدد السياح الوافدين إلى الإمارة خلال السنوات الخمس الماضية ما يقارب 10% في حين بلغ نفس المتوسط بالنسبة لـ لندن 5% و 7.2% بالنسبة لبانكوك، و 3.6% لباريس و 4.95% لنيويورك الأمريكية؛
- كما أشار التقرير إلى أن دبي تستطيع الإطاحة ببانكوك من على وصافة القائمة في حال استطاعت تحقيق أهداف رؤيتها لتطوير القطاع السياحي، والتي ترمي إلى استقبال 20 مليون سائح بحلول عام 2020، إضافة إلى الرقم السياحي الذي من المتوقع أن تخلفه استضافتها لمعرض إكسبو في نفس العام؛
- وأشار التقرير إلى أن ما حققته دبي خلال العقد الماضي يعتبر انجازا كبيرا، خاصة فيما يتعلق الأمر بتطوير أسطولها الجوي وطبيعة الخدمات المقدمة للمسافرين، حيث استطاعت دخول نادي العشرين ثم العشرة ثم الخمسة في غضون 10 سنوات فقط، متخطية بذلك وجهات سياحية عريقة مثل نيويورك، سنغافورة، ميونيخ، أمستردام، فيينا، برشلونة، سيول وشنغهاي⁽²⁾.

(1) [http:// www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism le 02/04/2016](http://www.arabiya.net/ar/aswaq/travel-and.tourism le 02/04/2016) a 11:30.

(2) Ibid.

خلاصة:

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى أن السياحة هي إحدى الأنشطة الاقتصادية الهامة، حيث لا تقل أهميتها عن باقي القطاعات لما تحقّقه من نتائج فعالة، والتي يمكن أن يكون لها تأثير كبير على مختلف جوانب الاقتصاد.

إذ أن الاستثمار في النقل الجوي هو استثمار ضخم تتكفل الدولة بتطويره، وهذا لما يتطلبه من رؤوس أموال ضخمة، وقد تبين أن للنقل الجوي دورا اجتماعي أكثر ما هو اقتصادي، لأن عوائد النقل الجوي ليست كبيرة بالمقارنة مع النشاطات الاقتصادية الأخرى.

وقد تبين أن ازدهار القطاع السياحي مرتبط بتقدم وسائل النقل المختلفة، من بينها النقل الجوي وذلك من خلال التسهيلات المقدمة سواء على مستوى الخدمة المقدمة أو أسعار التذاكر.

بالإضافة إلى التعديلات التي أدخلت على صناعة الطائرات، وخاصة فيما يتعلق بالحجم والسرعة أهم العوامل المؤثرة في استخدام الطائرات لأغراض السياحة بما يساهم في نمو حركة السياحة في العالم مما ينعكس إيجابا على ترقية السياحة.

الفصل الثالث: واقع النقل الجوي والوضع السياحي بالجزائر

- 1- وضع النقل الجوي والقطاع السياحي بالجزائر
- 2- دراسة حالة شركتي الخطوط الجوية الجزائرية و الطاسيلي
للطيران

تمهيد:

لقد عرف قطاع السياحة تطورا ملحوظا في أغلب دول العالم، خاصة في العقود الأخيرة بعدما بدأت حركة النقل الجوي تتوسع، وتطورت معها وسائل النقل الجوي، باعتمادها أكثر على التقنية والتكنولوجيا.

وعليه نحاول في هذا الفصل إلقاء نظرة عامة على شركات النقل الجوي في الجزائر، لمعرفة إمكانيات ومؤهلات بلدنا في هذا القطاع الذي زادت أهميته بصفة كبيرة في الوقت المعاصر، نظرا لانخفاض مداخل الدولة البترولية، وكذلك الدور الذي يلعبه هذا القطاع على مختلف المستويات محليا وعالميا، بالإضافة إلى معرفة مختلف الإمكانيات التي سخرتها الدولة لضمان حسن أداء هذا القطاع من شركات النقل الجوي أو المتعاملين، مطارات البنية القاعدية، الشبكة المحلية والدولية... الخ.

لذلك سنتناول في هذا الفصل ما يلي:

- وضع النقل الجوي والقطاع السياحي بالجزائر؛
- دراسة حالة شركتي الخطوط الجوية الجزائرية و الطاسيلي للطيران.

1- وضع النقل الجوي والقطاع السياحي بالجزائر

تمتلك الجزائر وتتمتع بمؤهلات سياحية مهمة تركز أساسا على التنوع الكبير في عوامل الجذب الطبيعية، إذ قامت السلطات العمومية استغلالا لذلك، يتبنى مجموعة من الاستثمارات التي دعمت من خلالها هذا القطاع، فأصبحت له عدة هياكل قاعدية، من بنى تحتية ومطارات ومختلف وسائل النقل الجوي والبري، وقد صاحب ذلك كله إرادة قوية للترويج للسياحة في الجزائر.

لكن تبقى الجهود المبذولة متأخرة وبالنظر إلى المؤهلات والمقومات الطبيعية والتاريخية التي تملكها الجزائر واستراتيجيا، بإمكانها أن تساهم بفعالية في تحقيق التنمية وترقية القطاع السياحي.

وسنقوم بتسليط الضوء على العديد من المشكلات التي يعانها قطاع السياحة، وعلى رأسها ضعف الأسطول الجوي الجزائري وغياب الخدمات السياحية، ويظهر ذلك من خلال ضعف قدرة الدولة على استيعاب العدد المتزايد للسياح، أضف إلى ذلك ضعف مساهمة القطاع في تدعيم الناتج الداخلي الخام وضعف إيراداته خاصة من العملة الصعبة.

1-1- البنية التحتية للنقل الجوي في الجزائر

سعت الجزائر إلى زيادة كفاءة نظام النقل الجوي من خلال إنشاء بنية تحتية ساهمت في تحقيق التقارب بين مختلف ربوع الوطن، بالإضافة إلى ربط هذه المناطق ببعض دول العالم خاصة الدول الأوربية، وتتكون البنية التحتية للنقل الجوي بالأساس من مجموعة المطارات الدولية والمحلية، ويوجد في الجزائر أكثر من 45 مطار موزعة بين مختلف الولايات ويمكن تصنيفها إلى⁽¹⁾:

أولا: المطارات الدولية

تمتلك الجزائر مجموعة من المطارات ومن بين هذه المطارات من يتسم بصفة دولية، وسنلقي الضوء في هذا العنصر على أهم هذه المطارات الدولية والتي تتمثل في:

(1) مصلحة الطيران المدني والارصاد الجوي، مديرية النقل ولاية جيجل.

جدول رقم (02): المطارات الدولية في الجزائر

| الموقع | اسم المطار الدولي |
|-----------------|----------------------------|
| أدرار | مطار توارت |
| الجزائر العاصمة | مطار هواري بومدين الدولي |
| عنابة | مطار رابح بيطاط |
| قسنطينة | مطار محمد بوضياف الدولي |
| غرداية | مطار مفدي زكرياء |
| حاسي مسعود | مطار كريم بلقاسم |
| وهران | مطار وهران الدولي |
| تمنراست | مطار حاج باي أخاموك الدولي |
| تبسة | مطار الشيخ العربي التبسي |
| تلمسان | مطار مصالي الحاج |
| عين امناس | مطار عين أمناس |
| باتنة | مطار مصطفى بن بولعيد |
| بجاية | مطار الصومام |
| بسكرة | مطار بسكرة |

المصدر: الخطوط الجوية الجزائرية. 30: 10 a: 27/04/2016, le [http:// www.wikibidia.org](http://www.wikibidia.org)

تساهم هذه المطارات بصفة كبيرة في الحركة الدولية بين الجزائر ومختلف دول العالم لما لها من خصائص (اتساع المساحة، الموقع، مختلف المتطلبات الفنية للمطار، نوعية الخدمات، سعة كبيرة، عدد شركات النقل الجوي العاملة به... الخ) تجعلها ذات كفاءة للقيام برحلات عالمية.

ثانيا: المطارات الوطنية (المحلية)

إن الاتساع الجغرافي في الدولة الجزائرية حتم عليها فتح مطارات محلية لتسهيل انتقال الأفراد داخل الوطن، وفيما يلي إبراز هذه المطارات:

جدول رقم (03): المطارات الوطنية بالجزائر

| الموقع | اسم المطار | الموقع | اسم المطار |
|------------------|-----------------------|--------------|-------------------|
| برج باجي المختار | مطار برج باجي المختار | البليدة | مطار البليدة |
| بوسعادة | مطار بوسعادة | بوفاريك | مطار بوفاريك |
| جانيت | مطار جانيت تيسكا | بشار | مطار بشار |
| الثلث | مطار الثلث الدولي | الجلفة | مطار الجلفة |
| المنيعة | مطار المنية | غار الجبيلات | مطار غار الجبيلات |
| الوادي | مطار قمار | حاسي الرمل | مطار حاسي الرمل |
| معسكر | مطار غريس | الأغواط | مطار الأغواط |
| إليزي | مطار إليزي | وهران | مطار طفراوي |
| عين قزام | مطار عين قزام | ورقلة | مطار عين البيضاء |
| عين صالح | مطار عين صالح | غليزان | مطار غليزان |
| جيجل | مطار فرحات عباس | سطيف | مطار عين أرنات |
| تيارت | مطار عبد الحفيظ بوصوف | سكيكدة | مطار سكيكدة |
| تيميمون | مطار تيميمون | تندوف | مطار تندوف |
| تقرت | مطار تقرت | | |

المصدر: الخطوط الجوية الجزائرية. 00: 11 a 27/04/2016 le http:// www.wikibidia.org/ op cit.

وستنطلق إلى أهم هذه المطارات وهو مطار هواري بومدين الدولي.

1-1-1 - مطار هواري بومدين الدولي: "Aéroport D'Alger- Houari Boumediene" (إياتا: ALG، إيكاءو: DAAG)⁽¹⁾:

أولاً: مقدمة وتاريخ المطار

مطار هواري بومدين هو المطار الأكبر في الجزائر يتواجد بولاية الجزائر العاصمة، وهو يدار من طرف شركة تسيير مصالح ومنشآت مطار الجزائر "SGSIA" والتابعة لشركة تسيير مصالح ومنشآت المطارات "EQSA ALGER"، وبني مطار الجزائر العاصمة الدولي سنة 1924، وكان يسمى مطار الجزائر

⁽¹⁾ مطار هواري بومدين Http:// Www. Wikipedia.Org.Le 17/04/2016 a 14 :00

الدار البيضاء، لأنه يقع بـ "بلدية الدار البيضاء"، ثم تم إعادة تسميته باسم مطار الزعيم الجزائري "هواري بومدين".

ثانيا: الحركة الجوية بالمطار

- الخطوط العاملة بمطار هواري بومدين الدولي:

- **الخطوط الجوية الجزائرية:** هي أكبر شركة طيران في مطار هواري بومدين الدولي، بأسطول يتكون من 44 طائرة "إيرباص وبوينغ وأتى أرالتي"، التي يوجد مقرها في الجزائر العاصمة، وتقدم خدماتها المنتظمة لكامل المطارات الواقعة في التراب الجزائري والقارة الأوروبية خصوصا فرنسا، غرب إفريقيا، الشرق الأوسط، كندا، الصين.
- **الجوية الجزائرية للشحن:** هي شركة تابعة للخطوط الجوية الجزائرية تقدم خدماتها للشحن بين الجزائر نحو القارة الأوروبية والشرق الأوسط.
- **طيران الطاسيلي:** هي ثاني أكبر شركة طيران عاملة في مطار هواري بومدين الدولي، بأسطول يتكون من 24 طائرة و7 مروحيات يتواجد مقرها الأساسي في الجزائر العاصمة، وتقدم خدماتها المنتظمة للرحلات الداخلية والرحلات الدولية نحو روما وإيطاليا وجر ونيول وسانت إتيان الفرنسيين.

ثالثا: البنى التحتية لمطار هواري بومدين الدولي

يعتبر مطار هواري بومدين الدولي المطار رقم 1 في الجزائر، وبالتالي فهو يكتسي أهمية اقتصادية واجتماعية كبيرة لتواجده في مدينة الجزائر العاصمة، وهي الأكبر والأكثر ازدهاما. ويتواجد مطار الجزائر في منطقة ذات أهمية إستراتيجية بحيث تتواجد في المنطقة الجنوب - الشرقية لمدينة الجزائر العاصمة.

يتكون مطار هواري بومدين الدولي من محطتين، المحطة المحلية (المبنى رقم 01) المتربع على مساحة 14.126م²، والذي تم تجديده سنة 2007، والمحطة الدولية (المبنى رقم 1) المتربع على مساحة 82.000م² الذي تم افتتاحه سنة 2006، كما يوجد مدرجين لهبوط الطائرات بطول 3500م لكل منهما كما يشمل المطار برج مراقبة الحركة الجوية بالقرب من المحطة المحلية وقاعة شرقية، لاستقبال رؤساء الدول والزعماء السياسيين من جميع البلدان ومنطقة للشحن الجوي ومساحة لصيانة الطائرات.

رابعاً: محطات المطار

توجد محطتين رئيسيتين لاستقبال الركاب من الخارج والداخل⁽¹⁾:

- المحطة 1: مخصصة للرحلات الخارجية.
- المحطة 2: مخصصة للرحلات الداخلية.

- المحطة 01:

المحطة 01 المختصة بالرحلات الدولية بسعة 6 ملايين مسافر، يتم استخدامها من قبل 25 شركة طيران وطنية ودولية، تم بنائها لتحل محل المحطة الدولية القديمة التي بنيت سنة 1924، والتي لم تعد تتسع لعدد مستخدمي مطار هواري بومدين الدولي، تم افتتاحها يوم 05 جويلية 2006 من طرف رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بمناسبة استقلال البلاد.

تنتشر المحطة 01 الدولية على مساحة تقدر ب 82000م²، تم تصميم هذه المحطة على شاكلة مبنى المحطة 1 الموجودة في مطار فرانكفورت الدولي والتي بنيت وفق المعايير الدولية مما يجعلها من أحدث المرافق في العالم العربي وإفريقيا، بما في ذلك الجسور الجوية 14 التي تربط الطائرات مباشرة بالمطار لهبوط المسافرين والعكس أيضا.

- المحطة 02:

المحطة 02 المختصة بالرحلات المحلية بسعة 2.5 مليون مسافر، يتم استخدامها من طرف شركتين وطنيتين هما الخطوط الجوية الجزائرية وطيران الطاسيلي قبل 2006، كانت تستخدم كمحطة دولية ولكنها لم تعد تستوعب عدد المسافرين المتزايد، تم افتتاحها يوم 03 نوفمبر 2007 بعد عملية التحديث والصيانة وتوسيع طاقة استقبال المسافرين على الخطوط الداخلية.

تشمل أجنحة المحطة المحلية على البهو الرئيسي، منطقة للتسجيل مزودة ب 20 جهاز حديثا، منطقة تجارية تضم 12 محلا تجاريا، قاعة للركوب ب 08 منافذ تضم أيضا قاعة للانتظار وأخرى للصلاة، فضاء لاستقبال الأمتعة عبر ثلاث أفرشة متحركة وقاعة خاصة بالمسافرين على الدرجة الأولى.

(1) مطار هواري بومدين [http:// www. wikipedia.org/](http://www.wikipedia.org/) op cit.

أما خارج المرفق فقد تمت تهيئة حظيرة للسيارات تستوعب 900 سيارة، ومحطة خاصة بسيارات الأجرة وأخرى لحافلات خدمة المسافرين تنتقل بين المطارين الداخلي والدولي.

خامسا: الآفاق المستقبلية لمطار هواري بومدين الدولي

بسبب الحركية المتزايدة في مطار هواري بومدين بمرور السنوات، أطلقت المديرية العامة لشركة تسيير الخدمات والهياكل القاعدية للمطارات الجزائرية سنة 2008 دراسة تحت عنوان "المخطط المدير لمطار الجزائر"، تتعلق بتحديد الفترة التي سيكون فيها المطار الدولي هواري بومدين غير قادر على الاستيعاب، وتحديد الحلول الملائمة لتنمية الهياكل القاعدية لاستقبال الطائرات الكبيرة مثل "ايرباص ايه 380"، وقد عهدت الدراسات للمجمع المتحالف المكون من مكتب دراسات اسباني، مكتب دراسات انجليزي ومكتب دراسات جزائري بمبلغ أربعة ملايين يورو وفترة زمنية 11 شهر.

برمج إطلاق أشغال محطة المطار الجديدة التي تتسع ل 10 ملايين مسافر سنويا سنة 2014 بتكلفة تقدر بـ: 330 مليون \$ وستسلم في أواخر سنة 2018، مما يرفع طاقة الاستيعاب إلى 16 مليون مسافر سنويا.

ويتضمن مشروع محطة المطار الجديدة المتربعة على قطعة أرض تقدر مساحتها ب 56 هكتار محطة للمسافرين وموقف الطائرات وآخر للسيارات بقدرة استيعاب إلى 6000 مكان. يضاف إلى ذلك منطقة شحن جديدة حيث أن الدراسات بشأنه لازالت جارية، وسيتم الاعتماد على مكان الشحن بالمطار وتقييم السوق المحتملة، للتأكيد على أحسن تنظيم وتحفيز لعملية الشحن خاصة المشروع الجديد المسمى "قرية البضائع" بغية الرفع من الحجم السنوي للشحن الذي لا يتجاوز 2000 طن في السنة، بسبب ضيق مساحات التخزين الواقعة بالمطار.

في 14 أكتوبر 2013 انطلقت أشغال انجاز برج جديد للمراقبة الجوية بمطار هواري بومدين الدولي في خطوة لتطوير وتحديث هياكل الطيران بالمطار، ويندرج هذا المشروع ضمن خمس مشاريع لبناء أبراج مراقبة في كل من مطارات قسنطينة ووهران اللذين انطلقت الأشغال بهما إضافة إلى مطارات غرداية وتمنراست⁽¹⁾.

(1) مطار هواري بومدين <http://www.wikipedia.org/> op cit.

سادسا: خطوط النقل البري المتصلة بالمطار**أ- خطوط السيارات:**

المطار متصل مباشرة بالطريق الاجتماعي الجنوبي (أ 16) والطريق الشمالي عبر الطريق الوطني 5 (ط و 5).

ب- خطوط الحافلات:

الخط 100 لمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري يربط المطار بمحطة حي 08 ماري 45 بوسط المدينة كل 30 دقيقة (50 دج/0.16 \$ سنة 2013).

ج- خطوط السكك الحديدية:

تم إطلاق سنة 2012 مشروع خط نقل بالسكك جديد يربط مطار هواري بومدين الدولي بمحطة باب الزوار بوسط مدينة الجزائر العاصمة ويمتد على مسافة 2.8 كم منها 1.4 كم عبر نفق تحت الطريق السريع زرالدة-الدار البيضاء، حددت مدة انتهاء أشغاله ب 36 شهر ويتضمن هذا الخط الجديد نقل 70000 مسافر يوميا.

د- المترو:

يترقب في سنة 2020 ربط المطار بشبكة مترو الجزائر عبر الخط 1.

سابعا: خطوط وشركات الطيران

يبين الجدول رقم (04) مختلف الخطوط الجوية المتعاقدة لخدمة مطار هواري بومدين انطلاقا من جوان 2013.

جدول رقم (04): الخطوط الجوية المتعاقدة لخدمة مطار هواري بومدين (جوان 2013):

| المحطة | الاتجاه | الخطوط الجوية |
|--------|--|--------------------------------|
| 2-1 | وطني: أدرار؛ الأغواط؛ البيض؛ الجزائر العاصمة؛ الجلفة؛ الوادي؛ إليزي؛ باتنة؛ بجاية؛ بشار؛ بسكرة؛ برج باجي مختار؛ تمنراست؛ تقرت؛ تيزي وزو؛ تيندوف؛ تيميمون؛ تبسة؛ تلمسان؛ تيارت؛ حاسي الرمل؛ حاسي مسعود؛ جانت؛ جيجل؛ سطيف؛ عنابة؛ عين أمناس؛ عين صالح؛ غرداية؛ قسنطينة؛ معسكر؛ وهران؛ ورقلة. | الخطوط الجوية الجزائرية |
| 1 | الدوحة. | الخطوط الجوية القطرية |
| 1 | الدار البيضاء. | الخطوط الملكية المغربية |
| 1 | عمان؛ الملكة علياء. | الخطوط الملكية الأردنية |
| 1 | جدة؛ المدينة المنورة. | الخطوط الجوية العربية السعودية |
| 1 | دمشق. | الخطوط الجوية السورية |
| 1 | لشبونة. | تاب البرتغال |
| 2 | أدرار؛ عنابة؛ بجاية؛ قسنطينة؛ الوادي؛ غرداية؛ حاسي مسعود؛ حاسي الرمل؛ وهران؛ تمنراست؛ سطيف؛ تيارت. | طيران الطاسيلي |
| 1 | تونس. | الخطوط التونسية |
| | اسطنبول؛ أتاتورك. | الخطوط الجوية التركية |
| 1 | برشلونة. | فيولينغ |

المصدر: مطار هواري بومدين. [http:// www. wikipedia.org/](http://www.wikipedia.org/) op cit.

ثامنا: الشحن الجوي

يوضح الجدول رقم (05) مختلف خطوط الشحن الجوي التي تربط مطار هواري بومدين بأماكن مختلفة

من العالم.

جدول رقم (05): الشحن الجوي بمطار هواري بومدين الدولي

| الخطوط الجوية | الاتجاه |
|--------------------------|---|
| الخطوط الجوية الجزائرية | دبي؛ فرانكفورت؛ اسطنبول؛ أتاتورك؛ لندن؛ فاتويك؛ مرسيليا؛ باريس؛ تشاردو غول؛ روما؛ تونس. |
| | باريس؛ شارديو غول. |
| كار فولكس | لكسمبورغ. |
| ذي إتش إن إل | دولي. |
| فيكس اكسبرس | دولي. |
| | دولي: أبيدجان؛ أليكانتي؛ القاهرة؛ اسطنبول؛ أتاتورك؛ الدار البيضاء؛ عمان؛ الملكة علياء؛ باماكو؛ برشلونة؛ بكين العاصمة؛ تونس؛ تولوز؛ جدة داكار؛ بيروت؛ دمشق؛ دبي؛ جنيف؛ لندن - هيترو؛ ليون؛ مدريد؛ مرسيليا؛ ميلان - مالينسا؛ مونتريال؛ موسكو - شيريميتيفو؛ نيامي؛ سينس؛ نواكشوط؛ مايوركا؛ باريس - شارل دوغول؛ باريس - أورلي؛ روما؛ طرابلس؛ واغادوغو. |
| | موسمية: بوردو؛ بروكسل؛ فرانكفورت؛ ليل؛ المدينة المنورة؛ ميترانانسي؛ مونييه. |
| إيغل أزور | 1 بازل - ميلوز؛ بوردو؛ ليل؛ ليون؛ مرسيليا؛ باريس؛ شارل دوغول؛ باريس - أورلي؛ تولوز. |
| الخطوط الجوية الفرنسية | 1 مرسيليا؛ باريس؛ شارل دوغول. |
| طيران مالطا | 1 مالطا. |
| الخطوط الجوية المتوسطية | 1 باريس. |
| الخطوط الجوية الايطالية | 1 روما. |
| الخطوط الجوية البريطانية | 1 لندن؛ غاتويك. |
| مصر للطيران | 1 القاهرة. |
| طيران الإمارات | 1 دبي. |
| الخطوط الجوية الليبرالية | 1 مدريد. |
| جينا ايرفلاي | 1 بروكسل. |
| لوفتها نزا | 1 فرانكفورت. |

| | | |
|--|--|-------------------------|
| | بروكسل؛ الدار البيضاء؛ باريس - شارل دوغول. | الخطوط الملكية المغربية |
| | عمان - الملكة علياء؛ ماترخت. | الملكية الأردنية |
| | اسطنبول، أتاتورك، زيورخ | الخطوط الجوية التركية |
| | اسطنبول، أتاتورك | يوبي إس (بريد سريع) |

المصدر: الخطوط الجوية الجزائرية. [http:// www. wikipedia.org/](http://www.wikipedia.org/) op cit.

تاسعا: جناح في أي بي

| الاتجاه | الخطوط الجوية |
|-------------------|----------------------------|
| جميع أنحاء العالم | الطائرة الرئاسية الجزائرية |

المصدر: الخطوط الجوية الجزائرية. [http:// www. wikipedia.org/](http://www.wikipedia.org/) op cit.

1-2-2- وضع القطاع السياحي بالجزائر:

تعتبر الجزائر من الدول القليلة التي تمتلك معظم أصناف السياحة والتي تؤهلها لتكون من الدول الرائدة في هذا المجال.

1-2-1- القطاع السياحي في الجزائر من منظور إحصائي:

أولاً: عدد السياح المتدفقين إلى الجزائر

يعتبر تطور عدد السياح المتدفقين من بين أهم المؤشرات الدالة على تطور السياحة وازدهارها في أي بلد، وفي الجزائر فإن هذا المؤشر تطور بشكل ايجابي في الآونة الأخيرة، حيث تزايد عدد السياح المتدفقين إليها بغض النظر عن طبيعتهم، إذ يمكن الفصل بين السياح على النحو التالي⁽¹⁾:

- السياح الأجانب؛
- السياح الجزائريون المقيمون في الخارج.

ووفق الإحصائيات المصرح بها من قبل وزارة السياحة، فإن عدد السياح المتدفقين إلى الجزائر بلغ 2.394.887 سائحا وذلك سنة 2011، أي بمعدل تطور قيمته 15 بالمائة مقارنة بسنة 2010.

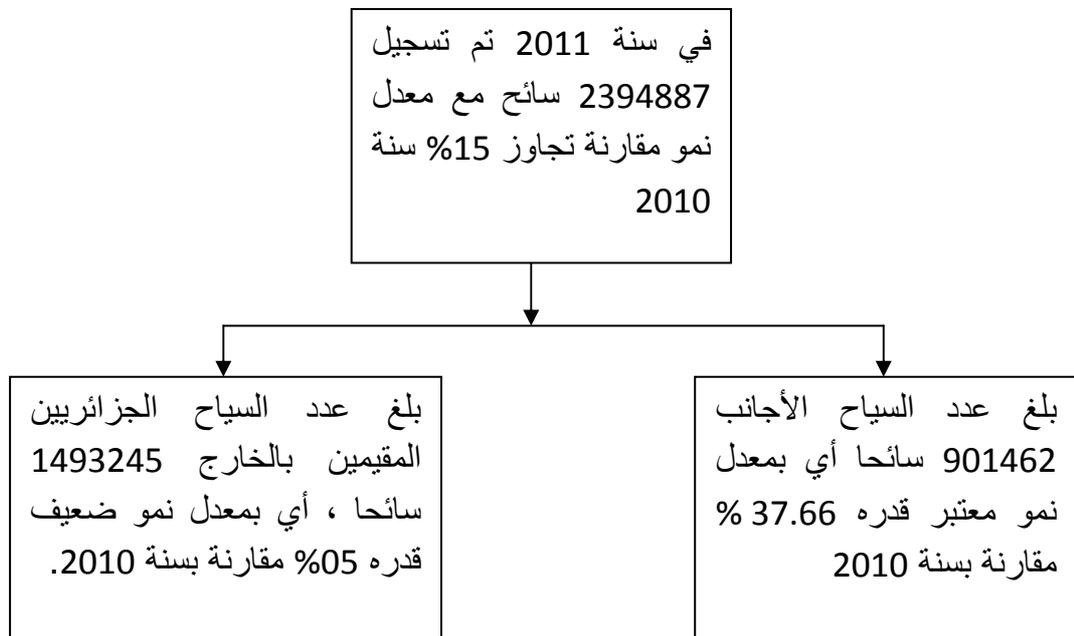
⁽¹⁾ وزارة السياحة والصناعة التقليدية : 05 : 11 : 25/04/2016 a [http:// www. mta. gov. dz/](http://www.mta.gov.dz/)

إلا أن اللافت للانتباه هو التطور الكبير في عدد السياح الأجانب غير الجزائريين، والذي تجاوز تسعمائة ألف سائح سنة 2011.

مع معدل تطور لافت قدره 37.66 بالمائة مقارنة بسنة 2010، وهذا له دلالة خاصة من حيث تحسن صورة الجزائر في الخارج، خاصة على المستوى الأمني⁽¹⁾.

وقد تم تجميع الإحصائيات الخاصة بتدفق السياح الأجانب إلى الجزائر في المخطط التالي :

الشكل رقم (01): عدد السياح الوافدين إلى الجزائر سنة 2011.



المصدر: من إعداد بويكر بداش بناء على معطيات من: موقع وزارة السياحة والصناعة التقليدية الجزائر:

[http:// www.mtu.gov.dz](http://www.mtu.gov.dz)

ثانيا: توزيع الأجانب بحسب الغرض من الزيارة

إن قديم وافد السائح الأجنبي إلى الجزائر له أهمية خاصة، وقد حرصت الجهات المعنية على ضرورة استقطابه لما له من تأثير إيجابي في الاقتصاد بشكل عام، وفي موارد الدولة من العملة الصعبة بشكل خاص، وعليه تعددت الصور والأشكال التي يكون عليها الغرض من السياحة، فوفق المعطيات الحالية يمكن أن نجد الصور التالية:

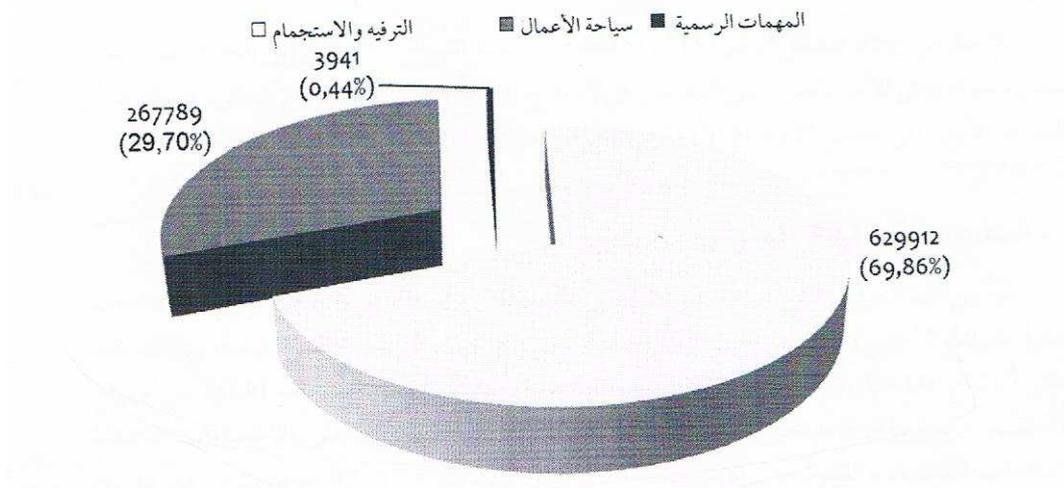
⁽¹⁾ [http:// pu/ication.unwto.org](http://pu/ication.unwto.org). le 25/04/2016 a 12 :00.

- ترفيه واستجمام؛
- سياحة الأعمال؛
- المهمات الرسمية.

وبحسب إحصائيات وزارة السياحة، فإن النسبة الأعلى للسياح الأجانب تركز على الترفيه والاستجمام بواقع 70 بالمائة تقريبا، وتليها سياحة الأعمال، فسياحة المهمات بنسبة ضعيفة لا تتجاوز 1 بالمائة.

ويوضح الشكل رقم (02) توزيع السياح الأجانب بحسب الغرض من الزيارة، وذلك سنة 2011:

الشكل رقم (02): توزيع السياح الأجانب بحسب الغرض من الزيارة سنة 2011.



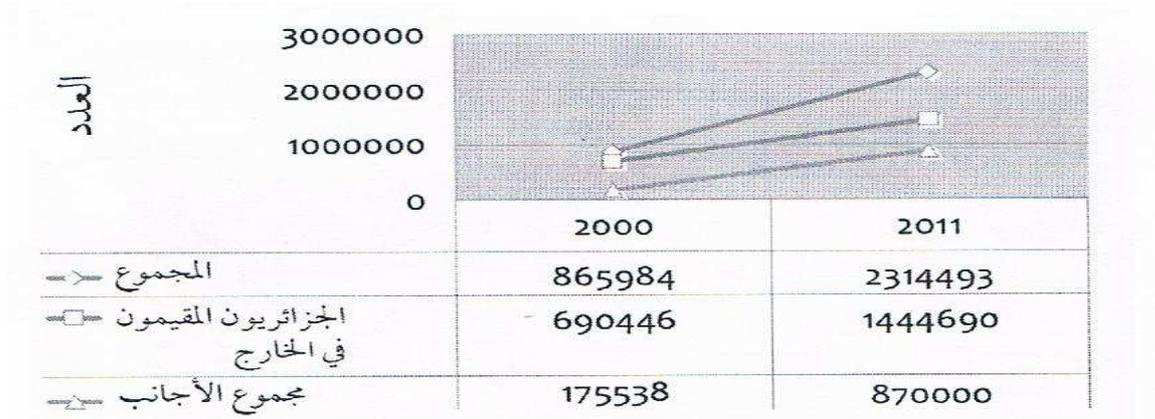
المصدر: من إعداد بويكر بداش بناء على معطيات من: موقع وزارة السياحة والصناعة التقليدية الجزائرية:

[http:// www.mtu.gov.dz](http://www.mtu.gov.dz)

ثالثا: تطور عدد السياح

من المعروف أن الجزائر عانت خلال ثمانينات وتسعينات القرن السابق عدة مشكلات اقتصادية وأمنية أثرت بشكل كبير في القطاع السياحي، بحيث أدى إلى انهيار مؤشرات السياحة وذلك ما يمكن قراءته من خلال العدد الضئيل من السياح المتدفقين إلى الجزائر خلال هذه الفترة، إلا أنه مع بداية الألفية الجديدة تم تسجيل تطور لافت في عدد السياح المتدفقين إلى الجزائر وهذا ما يوضحه الشكل رقم (03).

الشكل رقم (03): تطور عدد السياح خلال الفترة (2000-2011)



المصدر: من إعداد بويكر بداش بناء على معطيات من : موقع وزارة السياحة والصناعة التقليدية الجزائر :

[http:// www.mtu.gov.dz](http://www.mtu.gov.dz)

نلاحظ من خلال الشكل رقم (03) أن الاتجاه العام لعدد السياح المتدفقين إلى الجزائر في ارتفاع مستمر، سواء تعلق الأمر بالجزائريين المقيمين في الخارج أو الأجانب، أو حتى بالإجمالي وذلك مارده بالدرجة الأولى إلى تحسن الأوضاع الأمنية في الجزائر خلال هذه الفترة.

1-2-2- تحديات السياحة في الجزائر:

للسياحة دور هام في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال توفير قدرة اكبر على جذب واستقطاب السياح الأجانب من جهة، ومن جهة أخرى تشجيع السياحة الداخلية عن طريق تحسين البنى والهياكل القاعدية الموجهة إلى تامين وتطوير القطاع، ومن شان ذلك كله أن يساعد على زيادة موارد الدولة من العملة الصعبة، وعدم مغادرتها البلاد بتوجه السياح المحليين نحو البلدان الأجنبية، بالإضافة إلى ذلك فان تطوير هذا القطاع من شأنه أن يساهم مساهمة فعالة في القضاء على العديد من المشكلات، ومن أهمها مشكلة البطالة وذلك عن طريق تشجيع وتطوير المشاريع الاستثمارية السياحية.

وبالنظر إلى الأهداف المنشودة والمأمول تحقيقها، وبالنظر إلى الواقع العملي، نجد أن السياحة لا تزال تعاني عدة مشكلات جعلت القطاع السياحي يعاني قصورا في المساهمة الفعالة والحقيقية لتحقيق التنمية الاقتصادية.

إن عدم وجود استراتيجية حقيقية وواضحة، وقبل ذلك رغبة سياسية فعلية في جعل القطاع قطاعا استراتيجيا وليس ثانويا، هو في نظرنا مصدر لكل المشكلات، وقد ترتب على ذلك وجود العديد من العوامل التي أدت ولا تزال تؤدي إلى تدهور القطاع، كتدهور البنى التحتية كالمطارات وشبكات النقل الجوي والبري. وعلى العموم يمكن تلخيص المشكلات التي تشكل تحديا كبيرا للقائمين على السياحة في الجزائر في النقاط التالية (1) :

- غياب الخدمات السياحية؛
- ضعف حجم الأسطول الجوي الجزائري وعدم تحديثه؛
- نقص خدمات صيانة الطائرات؛
- ضعف البنية التحتية للمطارات؛
- انخفاض خدمات النقل الجوي وارتفاع أسعاره؛
- غياب المعلومة السياحية وغياب المنشورات التوجيهية؛
- مشكلة التنقل والمواصلات، الأمر الذي تسبب في عزلة الكثير من المناطق السياحية؛
- عدم تطور شبكة الاتصال؛
- غياب استراتيجيات تسويق المنتجات السياحية، خاصة على المستوى الدولي لاستقطاب السياح الأجانب؛

بالإضافة إلى المشاكل التي شهدتها الخطوط الجوية الجزائرية في الآونة الأخيرة ومن بينها:

- سقوط طائرة من نوع بوينغ 737 متجهة نحو مطار هواري بومدين الدولي بالعاصمة وذلك بتاريخ 6 مارس 2003، وكان ذلك بسبب عطل في المحركات.
- وفي يوم 11 فيفري 2014 تحطم طائرة من نوع لوكهيدسي - 130 هيركوليز التابعة للقوات الجوية الجزائرية ولاية أم البواقي، متسببة في مقتل 77 شخص ويرجع السبب الرئيسي إلى سوء الأحوال الجوية.
- تحطم طائرة في 24 جويلية 2014 من طراز ماكdonلد دوغلاس إجردي 83 في شمال مالي، حيث أرجع المحققون السبب الرئيسي إلى عدم تفعيل نظام مكافحة الصقيع.

(1) الديوان الوطني للإحصائيات (الجزائر): 00:15 le 27/04/2016 a 15 :00: http:// www.ons.dz/ index.ar.php/

2- دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية وشركة الطاسيلي للطيران

تتكون شركات النقل الجوي بالجزائر من شركة الخطوط الجوية الجزائرية وشركة الطاسيلي للطيران.

2-1 شركة الخطوط الجوية الجزائرية

يعتبر النقل الجوي عنصرا للتنمية الاقتصادية والتهيئة الإقليمية، حيث تعتبر الشركة الوطنية للخطوط الجوية الجزائرية "Air Algérie" عصب النقل الجوي في الجزائر منذ الاستقلال، وتؤمن النقل الجوي في الوقت الحالي بنسبة أكثر من 90%، فهي أداة لتحقيق خدمات النقل الجوي.

أولاً: لمحة تاريخية عن الشركة:

الخطوط الجوية الجزائرية هي شركة الطيران الناقل الوطني للجزائر، يقع مقرها الرئيسي في منطقة أودان بوسط العاصمة، وتدير عملياتها الدولية من مركزها في مطار هواري بومدين الدولي نحو 39 وجهة في 28 دولة في كل من أوروبا، أمريكا الشمالية، أفريقيا، آسيا والشرق الأوسط، بالإضافة إلى 32 وجهة محلية.

تمتلك الخطوط الجوية الجزائرية عضوية في اتحاد النقل الجوي الدولي والاتحاد العربي للنقل الجوي، واتحاد شركات الطيران الأفريقية منذ عام 1968، ويتكون أسطولها أساسا من طائرات بوينغ وإيرباص منها 17 طائرة بوينغ 737، 5 طائرات بوينغ 737-600، و 10 طائرات بوينغ 737 - 800.

لقد ظهر النقل الجوي في الجزائر مباشرة بعد نهاية الحرب العالمية الثانية، وذلك سنة 1947 عن طريق شركة تسمى الشركة العامة للنقل الجوي، " CGTA " وهي فرنسية الأصل ومقرها في باريس.

في سنة 1958 كانت موكلة لناقل واحد " Air Tran Sport " لكن هذا الوضع الذي كانت فيه الشركة العامة للنقل الجوي لم يدم طويلا، حيث بعد الاستقلال وفي 18 فيفري 1963 قامت الدولة بشراء 51% من رأس مال الشركة، وتم اقتسام النسبة الباقية بين الدولة الجزائرية التي كانت حصتها 29%، ومن ذلك الوقت أصبح تاريخ 18 فيفري 1963 يعد تاريخا لتأسيس شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

على إثر عمليات التأميم التي قامت بها الدولة في سنة 1970 ازدادت حقوق الدولة الجزائرية حيث وصلت إلى 83% من رأس مال الشركة، وفي سنة 1987 ثم شراء 17% الباقية لدى الفرنسيين وبذلك أصبحت الشركة 100% جزائرية.

في سنة 1984 كانت محاولة تغيير تنظيم الشركة وتم تقسيمها إلى فرعين، فرع الخطوط الجوية الجزائرية الداخلية وفرع الخطوط الجوية الجزائرية الذين يعملان منفصلان عن بعضها البعض، وفي سنة 1988 تم إعادة هيكلة الشركة وذلك بإدماج الفرعين تحت اسم الخطوط الجوية الجزائرية.

ضم في هذه المرحلة قسم من تسيير المطارات إلى الشركة، وهو ما أنجر عنه ميدانيا وجود ثلاث هيئات مستقلة (الشبكة الدولية، الشبكة الداخلية للمطارات) تحت إشراف مديرية عامة واحدة.

في سنة 1987 عرفت الخطوط الجوية إعادة هيكلة جديدة حيث تم إنشاء أربعة مؤسسات لتسيير الخدمات المطارية (EGSA)، والتي تم بعد ذلك الحاق الوحدة المكلفة بتسيير المطارات بهذه المؤسسة ومازالت إلى يومنا هذا تحت اسم (الخطوط الجوية الجزائرية) ولها مكانة هامة في الاقتصاد الوطني، وقد حدد رأس مالها لسنة 2000 بـ 6 مليار دينار جزائري، بينما رأس مالها سنة 2009 حوالي 55.07 مليار دينار جزائري وهو في تزايد مستمر.

ثانيا: الإطار القانوني لشركة الخطوط الجوية الجزائرية

شركة الخطوط الجوية الجزائرية تنشط في إطار قانوني محدد أساسا من طرف المديرية للنقل الجوي بمديرية الطيران المدني، هذه الهيئة في الواقع هي الوصية على تحديد الوصايا وتحديد القواعد التي توضح نشاط الشركة الجوية العاملة في الجزائر.

في إطار هذا الدور المديرية الفرعية تضمن مهام التنظيم، المراقبة والتقنين ومدى مطابقتها مع المخطط الوطني للتنمية والمعايير المعمول بها دوليا وبالتالي فهي تتكفل بما يلي⁽¹⁾:

- قوانين الحركة الجوية؛
- تأهيل أفراد الملاحة الجوية، المراقبة وتسليم شهادات في التجهيزات؛

(1) الغريب نسيم، تقرير لنيل شهادة الدراسات التطبيقية، النقل الجوي للبضائع، دراسة حالة (fret)، كلية التجارة، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص 3.

- تنظيم الحركة (التقنين)، مراقبة الملاحة الجوية في الجزائر، تسليم رخص الملاحة وكذلك ترقيم الطائرات المدنية؛
- مراقبة وتنظيم نشاطات العمل الجوي والطيران الخفيف.

نشير في هذا الصدد إلى أن المديرية الفرعية للنقل الجوي تتدخل على مستوى الحركة الدولية، وتحترم الاتفاقيات الجوية بين الدول والاتفاقيات الخاصة بين الشركات الجوية في الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA) والتي تنتمي إليها شركة الخطوط الجوية الجزائرية وتسير وفق المرسوم رقم 84 - 347 المؤرخ في 24 نوفمبر 1984، الذي عرفها على أنها هيئة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري وتتمتع بالاستقلالية في إطار قانون استقلالية المؤسسات.

ثالثا: مهام وتنظيم شركة الخطوط الجوية الجزائرية

أ- المهام:

المهام الرئيسية لشركة الخطوط الجوية الجزائرية هو النقل الجوي للمسافرين، الأمتعة، البضائع والبريد، وانطلاقا من هذه الصفة " Air Algérie " تتكفل في إطار المخطط الوطني للتنمية الاقتصادية والاجتماعية لضمان:

- استغلال الخطوط الجوية في إطار الاتفاقيات والمعاهدات الدولية؛
- استغلال الخطوط الجوية الداخلية والدولية للنقل العام والمنظم للأشخاص والأمتعة والطرود والشحنات المختلفة للسلع والبضائع؛
- استغلال الخطوط الجوية الداخلية في سبيل ضمان النقل العمومي الجوي المنتظم والغير منتظم؛
- تسيير وتطوير المنشأة والهياكل والتجهيزات الموجهة للسائحين وعمليات الشحن؛
- عرض أداء الخدمات ذات المغزى التجاري، التربوي، والعلمي وكذا احتياجات العمل الجوي.

ب- التنظيم:

شركة الخطوط الجوية الجزائرية تدار من طرف مدير عام ويساعده في ذلك مجلس توجيه ورقابة يتكون من 18 عضو موزعين كالاتي⁽¹⁾:

(1) عبد الرحيم ناصري، تطور النقل الجوي في الجزائر في ظل التغيرات الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص 50.

- المدير العام؛
- (2) ممثلين للوزارة الوصية؛
- (2) ممثلين للمديرية العامة للخطوط الجوية؛
- (3) ممثلين العمال؛
- (10) ممثلين للوزارات الأخرى.

على مستوى التنظيم الداخلي النشاطات مجموعة تحت 4 فروع رئيسية:

- النشاطات التقنية، أعمال المديرية التقنية، أعمال النقل والإمداد؛
- النشاطات المالية والتجارية للمديرية المالية والتجارة الجهوية والشحن؛
- النشاطات الإدارية لمديرية الموارد البشرية والمهام الاجتماعية؛
- النشاطات الخاصة بالعمل الجوي.

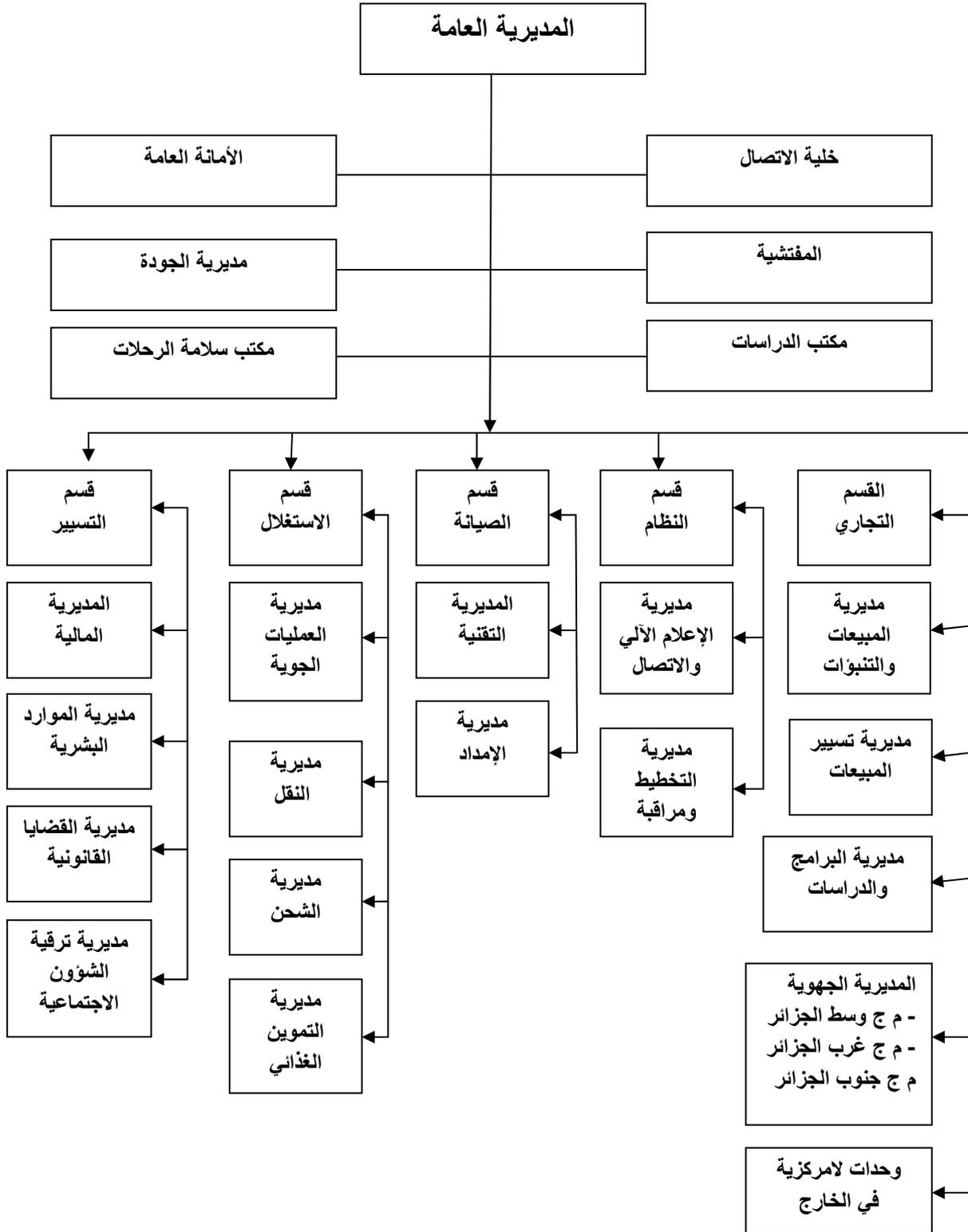
رابعا: أهداف شركة الخطوط الجوية الجزائرية

حددت الخطوط الجوية الجزائرية مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- تسيير المستخدمين؛
- تلبية حاجات السياح بصفة منتظمة؛
- إنشاء ورشات وحظائر مخصصة للبضائع؛
- تنمية وتحسين أجهزة الحجز؛
- ضمان تكوين مستخدمين في المجال الجوي؛
- التطبيق الفعال لتقنيات وطرق الإنتاج خاصة فيما يتعلق بقاعدة الصيانة والأسطول الجوي والتموين؛
- التسيير الجيد للمنظمة من أجل تقديم المسيرين معلومات دقيقة في الآجال المحددة؛
- تحسين النوعية الخدماتية المقدمة لعملائها؛
- تطوير الهياكل والأجهزة الموجودة على الأرض و ورشات الصيانة ومعدات المطارات وأجهزة الطيران المصنعة.

خامسا: الهيكل التنظيمي لشركة الخطوط الجوية الجزائرية

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لشركة الخطوط الجوية الجزائرية



المصدر: مديرية النقل

ينقسم الهيكل التنظيمي لشركة الخطوط الجوية الجزائرية إلى عدة أقسام ومديريات، ولكل منها مصالح، وفيما يلي شرح موجز لكل قسم:

1- الإدارة العامة:

وتقع في قمة هرم الشركة وتعتبر مركز القيادة وتعمل على وضع استراتيجياتها وتحديد سياساتها المستقبلية، وتتمثل أهم مهامها فيما يلي:

- التفاوض باسم الشركة؛
- توقيع الاتفاقيات مع المؤسسات والجهات الأخرى الذي تتعامل معهم الشركة؛
- تمثيل الشركة في التجمعات الوطنية والدولية؛
- تسيير نشاطات الشركة؛
- العمل على التنسيق بين الأقسام التابعة للشركة.

وتضم الإدارة العليا المصالح التالية: المديرية العامة، الأمانة العامة، خلية الاتصال، المفتشية العامة، مكتب الدراسات، مديرية الجودة، مكتب سلامة الرحلات.

2- الأقسام الفرعية:

تشكل شركة الخطوط الجوية الجزائرية إضافة إلى الإدارة العليا من خمسة أقسام فرعية، وكل قسم يضم مديريات تقوم بمجموعة من المهام وكما يلي:

أ- القسم التجاري:

وتتمثل مهمته في تخطيط وتطبيق السياسيات التجارية للشركة، والعمل على زيادة رقم أعمالها وكذا استغلال الفرص التسويقية المتاحة.

ب- قسم النظام:

حيث تتمثل أهم مهامه في البرمجة، تنظيم عملية الحجز، التخطيط، مراقبة التنظيم ويضم مديريتين هما:

- مديريةية الإعلام الآلي والاتصالات: حيث تسهر على إعداد وتطبيق برامج الإعلام الآلي.

- **مديرية التخطيط ومراقبة التسيير:** تعمل على تخطيط البرامج ومراقبة سير عمل الشركة، وكذا مراجعة السياسات العامة للشركة.

ج- قسم الصيانة:

تتمثل أهم مهامه في تنظيم وتسيير كل ما يتعلق بالصيانة لأسطول وعتاد الشركة ويضم المديريتين التاليين:

- **المديرية التقنية:** تهتم بالمحافظة على عتاد الشركة وتوفير شروط الأمن اللازمة للوسائل المعدة للاستغلال.
- **مديرية الإعداد:** حيث تقوم بإعداد مختلف أقسام الشركة بالتجهيزات الضرورية، وكذا القيام بمختلف الترميمات التي تخص الشركة.

د- قسم الاستغلال

يقوم بتخطيط وتسيير ومراقبة العمليات الجوية والنقل الجوي، ويضم المديريات التالية:

- **مديرية العمليات الجوية:** حيث تقوم بتنظيم الرحلات الجوية للشركة بشكل آمن وفعال.
- **مديرية النقل الجوي:** تتمثل أهم مهامها في التنظيم الجيد والفعال للنقل الجوي، من خلال الاستقبال الجيد للزبائن عند نقاط الحجز والى غاية وصولهم للوجهة المقصودة، كما تعمل على توطيد العلاقة مع المصالح ذات الصلة بعمل الشركة كرجال الأمن والجمارك.
- **مديرية الشحن:** تقوم هذه المديرية بتنظيم عملية شحن المنقولات المختلفة.
- **مديرية التموين الغذائي:** تتمثل مهمتها في تأمين التموين الغذائي للمسافرين على متن الطائرات.

هـ- قسم التسيير:

يهتم هذا القسم بتنظيم وتسيير الموارد المادية والبشرية للشركة ويتفرع إلى أربع مديريات:

- **المديرية المالية:** وتتمثل مهمتها في تمويل هياكل الشركة كالمخصصات المالية اللازمة، كما تقوم بتخطيط وتطبيق السياسات المالية للشركة.
- **مديرية الموارد البشرية:** مهمتها الرئيسية هي المتابعة المستمرة للمستخدمين من حيث التوظيف والترقية، تصنيف الموظفين، الأجور، المنح، التعويضات، العطل... الخ.

- مديرية الوثائق والقضايا القانونية: تتمثل مهامها في متابعة كل ما يخص الجوانب القانونية، وإعداد الوثائق اللازمة (القوانين والمراسيم التي تخضع لها الشركة، القانون الداخلي للشركة... الخ).
- مديرية ترقية الشؤون الاجتماعية: مهمتها معالجة المشاكل الاجتماعية للعمال والموظفين كالإطعام والنقل، إضافة إلى تنظيم النشاطات الرياضية والترفيهية.

سادسا: شبكة الخطوط الجوية الجزائرية

كانت شبكة الخطوط الجوية الجزائرية محدودة غداة الاستقلال غير أنه ومباشرة بعد ذلك بدأت الشبكة تشهد عدة توسعات، حيث أصبحت اليوم أكثر طولاً، وأضحت تصل إلى دول بعيدة جداً. وتتكون شبكة الخطوط الجوية الجزائرية من شبكة وطنية تربط بين مختلف جهات الوطن، وأخرى دولية تربط الجزائر بمختلف دول العالم.

أ- الشبكة الوطنية:

إن الشبكة الوطنية تمتد بطول أكثر من 18000 كلم تربط بين أكثر من 31 مدينة موزعة عبر التراب الوطني، غير أن هذه الشبكة مركزة حول الجزائر العاصمة.

إن الشبكة المحلية مكونة من ثلاث مناطق وهي:

- منطقة الشمال التي تشمل أغلبية السكان والتي تتركز فيها أغلبية الحركة الجوية؛
- منطقة الهضاب العليا؛
- منطقة الجنوب.

حيث تكون رحلاتها كما يلي:

- ✓ رحلات (شمال/شمال): تمثل الحركة بين المدن الواقعة في الشمال؛
- ✓ رحلات (شمال/جنوب): تمثل الحركة بين المدن الواقعة في الشمال والهضاب العليا من جهة والمدن الواقعة بالجنوب من جهة أخرى.

والمدن التي تربطها شبكة الخطوط الجوية الجزائرية مبينة كما يلي:

- المدن الشمالية ومدن الهضاب العليا: الجزائر العاصمة، عنابة، بجاية، جيجل، الشلف، وهران، تلمسان قسنطينة، تيارت، باتنة، تبسة، الأغواط، البيض، بسكرة.
- مدن الجنوب الجزائري: تمنراست، إليزي، عين أميناس، برج باجي مختار، تندوف، بشار، تميمون، أدار، ورقلة، حاسي مسعود، عين صالح، غرداية، الوادي.

وأهم الاتجاهات التي تعرف حركة أكثر في المدن الشمالية:

✓ الجزائر/ وهران؛

✓ الجزائر/ قسنطينة؛

✓ الجزائر/ عنابة.

أما من الشمال إلى الجنوب فأهم الاتجاهات هي:

✓ الجزائر/ عين أميناس؛

✓ الجزائر/ حاسي مسعود؛

✓ الجزائر/ تمنراست؛

✓ الجزائر/ غرداية.

أما في منطقة الجنوب فيوجد تدفق ضعيف للحركة لاسيما الخطتين:

✓ تمنراست/ ورقلة؛

✓ عين أميناس/ ورقلة.

وتسعى الشركة إلى توسيع الشبكة لتغطية أغلب مناطق الوطن وكذلك زيادة الحركة خاصة في

مناطق الجنوب أي: جنوب/جنوب.

ب- الشبكة الدولية:

يقدر طول الشبكة الدولية بأكثر من 95000 كلم تربط الجزائر بأزيد من 35 مدينة أجنبية في قارات: أوروبا، إفريقيا، آسيا، أمريكا الشمالية، وهو ما يسمح بالانفتاح أكثر على العالم الخارجي وكذلك تدعيم المبادلات التجارية بينها وبين مختلف دول العالم.

بصفة عامة فإن الشبكة الدولية لشركة الخطوط الجوية الجزائرية مقسمة على مناطق كما يلي:

✓ منطقة أوروبا وفيها: فرنسا (باريس، مرسيليا، نيس، تولوز، ليل، ليون).

كما تعتبر أكبر منطقة جذب للرحلات، كذلك المدن الأوروبية الأخرى وهي⁽¹⁾:

فرنكفورت، جنيف، زوريخ، مدريد، بالما، روما، برشلونة، بروكسل، أليكوت، بلغراد، موسكو، برلين، صوفيا.

✓ منطقة المغرب العربي والشرق الأوسط وفيها: الدار البيضاء، تونس، طرابلس، القاهرة، جدة

دمشق اسطنبول، بيروت، دبي، عمان؛

✓ منطقة إفريقيا فيها: نواكشوط، باماكو، وغادوغو، نيامي؛

✓ بالإضافة إلى مونتريال (كندا) بأمريكا الشمالية والصين وشرق آسيا.

سابعاً: أسطول الخطوط الجوية الجزائرية

أ- الأسطول الخاص بنقل الركاب:

يتكون أسطول الخطوط الجوية الجزائرية أساساً من طائرات بوينغ يبين الجدول رقم (06) أنواع

الطائرات وعددها ووجهتها محلياً ودولياً:

(1) مكتب الخطوط الجوية الجزائرية ولاية جيجل.

جدول رقم (06): أسطول الخطوط الجوية الجزائرية

| الوجهات | عدد الركاب (السياحة/رجال الأعمال/ الدرجة الأولى) | المجموع | الطائرة |
|---|--|---------|-------------------|
| كندا، فرنسا، مصر، الأردن، لبنان، السعودية، سوريا، الإمارات. | 269 (22_42_205) | 05 | AIR BASSE 330-200 |
| الوجهات المحلية، إيطاليا، ليبيا، لوكسمبورغ. | 101 (16_85) | 03 | BOING 737-600 |
| الوجهات المحلية، بلجيكا بوركينا فاسو، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا ساحل العاج، مالي، موريتانيا، المغرب، النيجر، السنغال، إسبانيا، سويسرا، تونس، تركيا، بريطانيا. | 162 (48_114) | 17 | BOING 737-800 |
| بلجيكا، فرنسا، بريطانيا | 253 (24_32_197) | 05 | BOING 767-300 KR |
| الوجهات المحلية، جميعها اقتصادية | 66 (66) | 12 | AIR75-500 |

المصدر: www.air algerie.dz

ب- الأسطول التجاري:

يمثل الجدول رقم (07) أنواع الطائرات وقدرة الحمولة في مساحة الشحن للخطوط الجوية الجزائرية.

جدول رقم (07): الأسطول الخاص بنقل البضائع

| طائرات (النوع) | حمولتها (بالطن) |
|----------------|-------------------|
| BOING 747 | 18 |
| BOING 767 | 15 |
| AIR BASSE 310 | 12 |
| BOING 727 | 08 |
| BOING 737 | 05 |
| HERCULLE | 23-20 |

المصدر: www.air algerie.dz

رغم احتواء أسطول الخطوط الجوية الجزائرية على عدد معتبر من الطائرات إلى أنه يبقى بعيد كل البعد عن الأداء المطلوب وذلك لعدة أسباب هي⁽¹⁾:

- قلة عدد الطائرات الذي أثر سلبا على أداء المؤسسة؛
- قدم الأسطول وهشاشته خاصة مع تكاليف الصيانة الباهضة؛
- قلة إجراء مراقبات تقنية دورية للطائرات؛
- نقص الخبرات والكفاءات المختصة في تقنيات الطائرات؛
- عدم الاستغلال الأمثل للطائرات وسوء التسيير.

وتسعى الخطوط الجوية الجزائرية لتدعيم أسطولها بشراء 11 طائرة جديدة بقيمة 100 مليون دولار 3 طائرات ذات 100 مقعد نوع بوينغ 800/737، و 5 ذات الحمولة المتوسطة من نوع بوينغ 8/787 وطائرتين من نوع " كارغو " ستساعد نوعا ما في تحسين أداء الشركة.

2-2 شركة الطاسيلي للطيران:

أولا: طيران الطاسيلي (Tassili Air Lines)

هي شركة طيران جزائرية، تأسست سنة 1998 بشراكة بين سونطراك التي تحوز على نسبة 51% والخطوط الجوية الجزائرية التي تحوز نسبة 49%، وفي سنة 2007 اشترت سونطراك كل أسهم الخطوط الجوية الجزائرية فأصبحت المالك الوحيد للشركة، وهي معدة لنقل العاملين في الحقول البترولية والغازية في الصحراء الجزائرية، مركزها الرئيسي يتواجد في مطار هواري بومدين الدولي، كما قسمت إلى ثلاث فروع⁽²⁾:

- طاسيلي نفضال الجوية: التي تقوم بنقل العمال من وإلى مصادر الغاز والنفط؛
- طيران الطاسيلي: التي تقوم بالنقل العام والدولي للركاب وللشحن؛
- طاسيلي العمل الجوي: وهو قسم فرعي، يقوم بمختلف الأعمال الجوية مثل:
 - التصوير الجوي؛
 - المسح الضوئي بالليزر على متن المروحية؛
 - رصد خط أنابيب الغاز؛

⁽¹⁾ http : www. wikipedia.org/wiki/air.alg le 20/04/2016 a 15 :30

⁽²⁾ http:// www. tassili, air lines.dz. le 02/05/2016 a 15 : 30

- ضمان عملية إطفاء الحرائق بالغابات.

في يوم 28 سبتمبر 2011، طيران الطاسيلي تتلقى إذنا من وزارة النقل الجزائرية للقيام برحلات كبرى. أما يوم 4 أكتوبر 2011، تسلمته شركة طيران الطاسيلي أخر طائرة بوينغ الأربعة 737 - 800، وافتتاح مكتب مبيعاتها الأول في مطار الجزائر العاصمة.

وفي أواخر نوفمبر 2011، تحصلت شركة طيران الطاسيلي على علامة الجودة الدولية IOSA (إياتا لتدقيق السلامة التشغيلية)، الصادرة عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي.

ثانيا: أسطول شركة الطاسيلي للطيران

يتكون أسطول شركة طيران الطاسيلي من الطائرات الصغيرة والمتوسطة الحجم وهي تتركب أساسا من طائرات بومبارديه، ولكنها في سنة 2010 بدأت الاتجاه إلى اقتناء الطائرات الكبيرة الحجم من طراز بوينغ. ويوضح الجدول رقم (08): مكونات أسطول شركات الطاسيلي للطيران.

جدول رقم (08): مكونات أسطول شركات الطاسيلي للطيران

| الطائرات | في الخدمة | الأوامر | عدد المقاعد | ملاحظات |
|----------------------------|-----------|---------|-------------|---------|
| BOING 747-800 | 4 | 0 | 155 | |
| BOMBARDIER DASH 8_Q 200 | 4 | 0 | 37 | |
| BOMBARDIER DASH 8_Q 400 | 4 | 0 | 78 | |
| TOTAL | 12 | 0 | | |

المصدر: [http:// www.tassili, air lines.dz](http://www.tassili.air.lines.dz)

ثالثا: الخطوط الدولية والمحلية لشركة الطاسيلي

أ- الخطوط الدولية:

تقوم الشركة برحلات منتظمة نحو كل من فرنسا وبريطانيا كما يلي⁽¹⁾:

- الجزائر العاصمة - باريس؛
- الجزائر العاصمة - مرسيليا؛
- الجزائر العاصمة - لندن؛
- قسنطينة - باريس؛
- وهران - باريس.

ب- الخطوط المحلية:

تقوم الشركة برحلات جوية منتظمة داخلية أغلبها موجهة لمستخدمي وعمال قطاع المحروقات

(شركة سونطراك) و أهم المطارات التي تنطلق منها الرحلات هي⁽²⁾:

- مطار قسنطينة الدولي؛
- مطار وهران الدولي؛
- مطار مفدي زكرياء (غرداية)؛
- مطار كريم بلقاسم (حاسي مسعود)؛
- مطار عين أمناس.

(1) [http:// www.tassili, air lines.dz](http://www.tassili.airlines.dz) .op cit.

(2) <http:// www. wikipedia.org/ wiki/ tassili air line / le> : 20/04/2016 a 16 :00

2-3- اختبار فرضيتين الدراسة الميدانية

سنقوم باختبار فرضيتين الدراسة الميدانية باستعمال الجداول والإحصائيات المتحصل عليها من طرف المسؤولين بشركة الخطوط الجوية الجزائرية.

2-3-1- اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أن "ضعف مستوى الخدمات المقدمة وارتفاع أسعار تذاكر شركة الخطوط الجوية الجزائرية ساهم في انخفاض حصتها من سوق المسافرين"، ولإثبات صحة أو نفي هذه الفرضية سنقوم بتحليل الجداول المتحصل عليها من المقابلات التي أجريت مع مسؤولي فرع الشركة التابع لولاية جيجل.

التطورات الحاصلة في عدد الركاب خلال الفترة (2013-2014)

جدول رقم (09): عدد الركاب خلال الفترة (2013-2014)

| النقل الجوي عدد السنوات | 2013 | | | | 2014 | |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 1 ث | 2 ث | 3 ث | 4 ث | 1 ث | 2 ث |
| EGSA+SGSIA | 2712819 | 2787524 | 2990918 | 2517670 | 2712274 | 303199 |
| شبكة محلية | 1301401 | 1153629 | 1090185 | 1053148 | 1116194 | 1176875 |
| شبكة دولية | 1411418 | 1633895 | 1900733 | 1464522 | 1596080 | 1826324 |
| Air Algérie | 958518 | 1148908 | 1291421 | 1133929 | 1094169 | 1260028 |
| شبكة محلية | 352759 | 409162 | 369050 | 384884 | 383098 | 410614 |
| شبكة دولية | 605759 | 739746 | 922371 | 749045 | 711071 | 849414 |

المصدر: مصلحة الطيران المدني والأرصاد الجوية، مديرية النقل الجوي لولاية جيجل.

بالنسبة للشبكة المحلية (EGCA+SGSIA)

نلاحظ من الجدول رقم (09) أن عدد الركاب المحليين في انخفاض مستمر، حيث قدر في الثلاث الأول من سنة 2013 بـ 1301401 راكب محلي، ليصل في الثلاثي الرابع إلى 1053148 راكب محلي، وذلك راجع إلى ضعف الخدمات المقدمة على مستوى النقل الجوي وارتفاع أسعاره.

أما بالنسبة للشبكة الدولية فإن عدد الركاب (الداخلين إلى الوطن والخارجين منه) قدر في الثلاثي الأول من سنة 2013 بـ 1411418 راكبا، وهو في ارتفاع مستمر ليعود الانخفاض في الثلاثي الرابع بحوالي

1464522 وهذا راجع إلى غياب الأمن، وغياب استراتيجيات لتحسين السياحة، خاصة على المستوى الدولي لاستقطاب السياح الأجانب، ومقارنة بسنة 2014 نلاحظ وجود ارتفاع متزايد في عدد الركاب قدر بـ 1826324 راكب، وهذا يؤدي بنا إلى إثبات صحة الفرضية الأولى.

أما فيما يخص الشبكة المحلية لشركة الخطوط الجوية الجزائرية

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد السياح المحليين في شركة الخطوط الجوية الجزائرية لسنة 2013 خلال الثلاثي الأول والثاني والرابع في تذبذب مستمر، وهذا راجع إلى عدة أسباب نذكر منها على سبيل المثال ضعف الخدمات المقدمة للركاب، حيث قدر في الثلاثي الأول بـ 352759 راكب محلي، أما في الثلاثي الثاني فقد قدر بـ 409162 راكب، ليعود في الثلاثي الرابع بحوالي 384884 وهذا نتيجة للنقص التي يعاني منها الأسطول الجوي الجزائري من ارتفاع في الأسعار وضعف نوعية الخدمات الممنوحة للركاب، ومقارنة بسنة 2013 نلاحظ أن هناك انخفاض في عدد الركاب للثلاثي الأول من سنة 2014، بينما عرف الثلاثي الثاني ارتفاع قدره 410614 راكب محلي.

أما فيما يتعلق بالشبكة الدولية لشركة الخطوط الجوية:

نلاحظ أن عدد المسافرين (الداخليين إلى الوطن والخارجين منه) لسنة 2013 خلال الثلاثي الأول والثاني والثالث، في ارتفاع مستمر حيث قدر في الثلاثي الأول بـ 605759 ليصل في الثلاثي الثالث إلى 922371 مسافر، أما بالنسبة لعدد الركاب فهو في انخفاض تام خلال الثلاثي الرابع من نفس السنة قدره بـ 749045 كما نلاحظ من الثلاثي الأول لسنة 2014 وجود انخفاض طفيف في عدد المسافرين حيث قدر بـ 711071 راكب مقارنة بسنة 2013 من الثلاثي الرابع، إذ أن هناك ارتفاع قدره 849414 بالنسبة للثلاثي الثاني من نفس السنة، وهذا ما يوصلنا أيضا إلى إثبات الفرضية الأولى.

الجدول رقم (10): تطور عدد الركاب المسافرين خلال الفترة (2013-2014)

| السنوات النقل الجوي | 2013 | | | 2014 | |
|------------------------|---------|--------|---------|--------|-------|
| | ث2 | ث3 | ث4 | ث1 | ث2 |
| EGSA+SGSIA | 2.75 | 7.30 | -15.82 | 7.73 | 10.73 |
| شبكة محلية | - 11.35 | - 5.50 | - 3.40 | 5.99 | 5.44 |
| شبكة دولية | 15.76 | 16.33 | - 22.95 | 8.98 | 14.43 |
| Air Algérie | 19.86 | 12.40 | - 12.20 | - 3.51 | 15.16 |
| شبكة محلية | 15.99 | - 9.80 | 4.29 | - 0.46 | 7.18 |
| شبكة دولية | 22.12 | 24.69 | - 18.79 | - 5.07 | 19.46 |

المصدر: مصلحة الطيران المدني والأرصاد الجوية، مديرية النقل الجوي لولاية جيجل.

بالنسبة للشبكة المحلية (EGCA+SGSIA)

نلاحظ من الجدول رقم (10) أن تطور عدد الركاب المحليين في تزايد مستمر، حيث قدر في الثلاثي الثاني من سنة 2013 بنسبة 11.35% ركب محلي ليصل في الثلاثي الرابع إلى 3.40% سائح محلي، ونلاحظ ارتفاع متزايد في تطور عدد الركاب حيث بلغ في سنة 2014 بنسبة 5.99% مقارنة بسنة 2013 الذي قدر بـ 3.40% في الثلاثي الرابع، أما بالنسبة للثلاثي الثاني من سنة 2014 نلاحظ هناك تذبذب بفارق قدره 0.55%.

أما فيما يتعلق بالشبكة الدولية:

نلاحظ أن تطور عدد المسافرين في تزايد بالنسبة للثلاثي الثاني والثالث، لكن عرف انخفاض بنسبة 22.95% خلال الثلاثي الرابع من نفس السنة، وهذا راجع إلى المشكلات والنقائص التي يعاني منها الأسطول الجوي الجزائري، أما في سنة 2014 فنلاحظ أن تطور عدد الركاب خلال الثلاثي الأول والثاني في ارتفاع مستمر مقارنة بالثلاثي الرابع من سنة 2013.

أما فيما يخص الشبكة المحلية لشركة الخطوط الجوية الجزائرية:

نلاحظ من نفس الجدول أن تطور عد الركاب المحليين في شركة الخطوط الجوية الجزائرية لسنة 2013، يعرف تذبذب خلال الثلاثي الثاني والثالث والرابع، كما نلاحظ في الثلاثي الثاني من سنة 2014 ارتفاع ملحوظ بنسبة 7.18% مقارنة بالثلاثي الأول من نفس السنة.

أما بالنسبة للشبكة الدولية:

نلاحظ أن تطور عدد الركاب في شركة الخطوط الجزائرية خلال الثلاثي الثاني من سنة 2013 في ارتفاع على عكس الثلاثي الرابع الذي عرف انخفاضا كبيرا قدر بـ 18.79-%، أما فيما يخص سنة 2014 بالنسبة للثلاثي الأول فقد بقي تطور عدد المسافرين في تناقص، إذ بلغ قدره بـ 5.07-% على عكس الثلاثي الثاني الذي شهد ارتفاعا كبيرا ومنتزاد والذي قدر بـ 19.46%.

وبالنظر إلى الجدول رقم (11) والمتعلق بتوزيع حركة المسافرين للشبكات الدولية حسب الشركات الجوية، نلاحظ أن نصيب الجوية الجزائرية تأخذ أعلى نسبة في سنة 2015 وتقدر بـ 46.82%، في حين أن بقية الشركات الجوية الدولية المتعاملة مع المطارات الدولية الجزائرية تأخذ حصة 53.18% وأن أعلى نسبة لهذه الشركات تأخذها الشركة الجوية Aigle Alur بنسبة 15.41%.

الجدول رقم (11): توزيع حركة المسافرين للشبكات الدولية حسب الشركات الجوية خلال الفترة (2014-2015)

| Compagnies aériennes | Année 2014 | Année 2015 | Part en % (2015) | Evolution 15/14 |
|------------------------------|------------|------------|------------------|-----------------|
| Air Algérie | 2329872 | 2339969 | 46.82 | 0.43 |
| Aigle azur | 742476 | 770280 | 15.41 | 3.74 |
| Air France | 294237 | 283025 | 5.66 | -3.81 |
| Turkish Airlines | 219948 | 270784 | 5.42 | 23.11 |
| Qatar Airways | 171464 | 195759 | 3.92 | 14.17 |
| Saudia arab Airlines | 121269 | 147144 | 2.94 | 21.34 |
| Alitalia | 116332 | 130933 | 2.62 | 12.55 |
| Royal air Maroc | 101765 | 111554 | 2.23 | 9.62 |
| Tunis air | 85685 | 111412 | 2.23 | 30.03 |
| Emirates | 114653 | 102343 | 2.05 | - 10.74 |
| Air méditerrané | 47481 | 78164 | 1.56 | 64.62 |
| Egypt. Air | 73935 | 76890 | 1.54 | 4.00 |
| Lufthansa | 75115 | 70557 | 1.41 | - 6.07 |
| British Airways | 48764 | 53022 | 1.06 | 8.73 |
| Vueling | 26626 | 48456 | 0.97 | 81.99 |
| Iberia | 46797 | 46079 | 0.92 | - 1.53 |
| Tassili Airlines | 4133 | 34693 | 0.69 | 739.41 |
| Royal jordania | 36271 | 34632 | 0.69 | - 4.52 |
| Jetairfly | 33282 | 31354 | 0.63 | - 5.79 |
| Lybian arab Airlines | 4518 | 18068 | 0.36 | 299.91 |
| Swiss international Airlines | 0 | 12546 | 0.25 | |
| Transavia | 0 | 9650 | 0.19 | |
| Air Portugal | 10019 | 9493 | 0.19 | -5.25 |
| Syrian arab Airlines | 16334 | 6256 | 0.13 | - 61.70 |
| Air malta | 5295 | 4290 | 0.09 | - 18.98 |
| Atlas Atlantic Airlines | 0 | 181 | 0.00 | |
| German wings | 2583 | 0 | 0.00 | - 100.00 |
| Total général | 4728854 | 4997534 | 100.00 | 5.68 |

المصدر: وزارة النقل.

وهذا ما يؤكد لنا أيضا أن نسبة كبيرة من الشركات الجوية الدولية والمقدرة بـ 43.18% تجذب سوق المسافرين (الداخليين إلى الوطن والخارجيين منه)، وهذا راجع إلى ضعف نوعية الخدمات لهذه الشريحة من المسافرين، بالإضافة إلى ارتفاع أسعار التذاكر مقارنة مع بعض الشركات الدولية.

من خلال التحاليل السابقة نتوصل إلى إثبات صحة الفرضية الأولى التي تنص على ما يلي: "ضعف مستوى الخدمات المقدمة وارتفاع أسعار تذاكر شركة الخطوط الجوية الجزائرية، ساهم في انخفاض حصتها من المسافرين".

2-3-2- اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على أن " عدم تحديث أسطول النقل الجوي ونقص خدمات الصيانة الدورية ساهم في وقوع كوارث جوية أدت إلى انخفاض في عدد المسافرين".

ولإثبات صحة أو نفي هذه الفرضية سنقوم بتحليل الجداول المتوفرة لدينا من طرف الفرع التابع لشركة الخطوط الجوية، ومن مصلحة الطيران المدني والإرصاد الجوي لمديرية النقل التابع لولاية جيجل، وبالنظر إلى أسطول الخطوط الجوية الجزائرية المتمثل في الجدول الموالي:

| الوجهات | عدد الركاب (السياحة/رجال الأعمال/ الدرجة الأولى) | المجموع | الطائرة |
|--|--|---------|-------------------|
| كندا، فرنسا، مصر، الأردن، لبنان، السعودية، سوريا، الإمارات | 269 (22_42_205) | 05 | AIR BASSE 330-200 |
| الوجهات المحلية، إيطاليا، ليبيا لوكسمبورغ | 101 (16_85) | 03 | BOING 737-600 |
| الوجهات المحلية، بلجيكا بوركينا فاسو، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا ساحل العاج، مالي، موريتانيا، المغرب، النيجر، السنغال إسبانيا سويسرا، تونس، تركيا، بريطانيا | 162 (48_114) | 17 | BOING 737-800 |
| بلجيكا، فرنسا، بريطانيا | 253 (24_32_197) | 05 | BOING 767-300 KR |
| الوجهات المحلية، جميعها اقتصادية | 66 (66) | 12 | AIR75-500 |

المصدر: www.air.algerie.dz

وكذا أسطول الطاسيلي المتمثل في الجدول التالي:

| ملاحظات | المسافرين | الأوامر | في الخدمة | الطائرات |
|---------|-----------|---------|-----------|----------------------------|
| | 155 | 0 | 4 | BOING 747-800 |
| | 37 | 0 | 4 | BOMBARDIER DASH 8_Q 200 |
| | 78 | 0 | 4 | BOMBARDIER DASH 8_Q 400 |
| | | 0 | 12 | TOTAL |

المصدر: [http:// www.tassili, air lines.dz](http://www.tassili.air.lines.dz)

نلاحظ أن العدد الإجمالي لأسطول طائرات نقل الركاب هو 52 طائرة من مختلف الأحجام، وقد بدأت العمل في ميدان نقل المسافرين منذ سنوات عديدة ما يجعلها متقدمة نوعا ما، وهذا ما يؤثر سلبا على أدائها وما يوقعها في العديد من الكوارث الجوية والتي قد وقعت البعض منها فعلا.

كما أن صغر حجم الأسطول الجوي للطيران الجزائري وقدمه خاصة مع تكاليف الصيانة الباهظة، وعدم إجراء مراقبات تقنية دورية (صيانة) للطائرات وحدثت كوارث للبعض منها، ساهم في إحجام نسبة كبيرة من المسافرين في استخدام وسيلة النقل الجوي الجزائري، إذ ما تمت مقارنته بأساطيل النقل الجوية الدولية الأخرى كأسطول النقل الجوي بدبي على سبيل المثال، كما أوضحنا في القسم النظري.

لا مجال للمقارنة بين الأسطولين من حيث الحجم والنوع وتوفر الرفاهية والخدمات المميزة، ومراقبات الصيانة الدورية ما جعل من أسطول دبي الجوي من أكبر الأساطيل الجوية العالمية الناقلة للسياح.

وبالتالي نتوصل إلى إثبات الفرضية الثانية التي تنص على أن "عدم تحديث أسطول النقل الجوي ونقص خدمات الصيانة الدورية أدى إلى وقوع كوارث جوية ساهمت في إحجام المسافرين من ركوب طائرات شركة الخطوط الجوية الجزائرية".

2-4- سبل تحسين الأسطول الجوي لترقية القطاع السياحي الجزائري

من أجل النهوض بقطاع النقل الجوي يترتب على الدولة القيام بمجموعة من الإجراءات يمكن إيجازها

فيما يلي:

- تحسين الخدمات المقدمة للزبائن؛
- تطوير البنية التحتية للمطارات؛
- السهر على عدم ارتكاب تجاوزات ومخالفات قانونية خاصة اتجاه السياح الأجانب؛
- توفير الأمن والأمان؛
- توفير مختلف وسائل الإعلام والاتصال؛
- اقتناء طائرات جديدة لتدعيم الأسطول الجوي الجزائري؛
- تسهيل عمليات الدخول والخروج من المطار؛
- وضع أجهزة الرقابة على الأسعار؛
- تسهيل المعاملات الجمركية.
- استحداث نظام خاص بالصيانة الدورية للطائرات.

خلاصة:

قدمنا من خلال هذا الفصل رؤية استكشافية وإحصائية للصناعة السياحية في الجزائر، حيث تم تسليط الضوء على المؤهلات الطبيعية وقدرات الجذب السياحي التي تمتلكها الجزائر، إذ لاحظنا من خلال الدراسة ومن خلال استعراض الجوانب الإحصائية أن صناعة السياحة في الجزائر لا تزال تعرف الركود والتأخر، وأن السياسة السياحية المتبعة لا تؤهل الجزائر كواجهة سياحية.

وتبين لنا من خلال هذا الفصل أن شركات النقل الجوي تلعب دورا هاما وأساسيا على مختلف المستويات محليا ودوليا، وتسعى الدولة إلى إبراز تحسين قدراتها في مجال النقل الجوي، لاسيما فيما يخص الشركات الناشطة في هذا القطاع وأهمها شركة الخطوط الجوية الجزائرية (Air Algerie)، التي تعتبر الأهم في الجزائر، لما تحقّقه من ترابط بين المناطق المحلية والدولية (اتساع الشبكة المحلية والدولية للشركة)، وكذلك صخرت الدولة رؤوس أموال كبيرة لتدعيم هذا الفضاء من خلال إنشاء مطارات عديدة موزعة على مختلف مناطق الوطن، وذلك لتقريب وتسهيل خدمات النقل الجوي للمواطنين، إلا أن ذلك لا يعد كافيا في مجال تحديث البنية التحتية للمطارات، زيادة على ذلك ضعف حجم الأسطول الجوي الجزائري وعدم تحديث مرافقه، لا يسهم بشكل كبير في ترقية السياحة للبلاد، وهو ما يقتضي الأمر من الدولة إدخال تحديثات واقتناء طائرات جديدة تدعم الأسطول المتواجد بغرض ترقية القطاع الجوي.

كما يتبين لنا من خلال هذا الفصل إثبات صحة فرضيات الدراسة الميدانية، والتي تؤكد على إهمال الدولة للجانب الخدمي والصيانة في أسطولها الجوي.

الاستقامة

الخاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن النمو الاقتصادي الذي يشهده العالم قد صاحبه نمو وتطورا في الحركة الجوية العالمية، حيث سعت معظم دول العالم إلى مواكبة هذا التطور، وذلك من خلال بناء أنظمة نقل جوي متطورة وفعالة تفي بمتطلبات المسافرين، وتعمل على تحسين خدماتها وتغطية الطلب المتزايد عليها.

لقد ازداد الاهتمام من قبل الدول المتقدمة والنامية على حد سواء بقطاع النقل الجوي، والاستثمار فيه والعمل على تطويره لتحقيق الأهداف المرجوة منه، وخاصة في المجال السياحي. فالسياحة تعتبر من أهم الظواهر الاقتصادية والاجتماعية في عالم اليوم، حيث يعد قطاع السياحة من أسرع القطاعات الاقتصادية نموا حسب ما جاء في تقارير المنظمة العالمية للسياحة، تحتل المراتب الأولى في سلم الاهتمامات الرسمية والمهنية والشعبية، إذ أن استمراريتها تشكل موردا لا ينضب خلاف للنفط وبقية المعادن والثروات الباطنية الأخرى، بالإضافة إلى آثارها الايجابية في إبراز الجوانب الحضارية، الأثرية والتاريخية وتعريف العالم بها.

نتائج الدراسة:

من خلال دراسة دور النقل الجوي في ترقية السياحة تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج النظرية والميدانية.

أولا: النتائج النظرية

- يعرف النقل الجوي بأنه نقل الركاب أو البضائع أو البريد من نقطة واقعة في دولة إلى نقطة واقعة في دولة أخرى مقابل أجر وتعويض مادي بواسطة الطائرة وذلك على أساس منتظم أو غير منتظم.
- الخدمة هي الجوهر التي تقدمها شركات النقل الجوي تتمثل في تحريك الأفراد والبضائع من مكان الانطلاق إلى أماكن الوصول، ولكن لا يمكن تقديم هذه الخدمة الجوهر إلا من خلال تقديم الخدمات التكميلية المرافقة لها (خدمات الإطعام، النقل بالسيارات، تزويد المسافرين بالمعلومات، الحجز ... الخ) وكذلك من خلال الاستعانة بالسلع الملموسة كدليل تذكرة الطائرة...الخ.

- عملت الجزائر على إنشاء مطارات عديدة محلية ودولية والتي كان لها دور هام وأساسي في تحسين أداء النظام من خلال توسيع الشبكة المحلية وتسهيل التنقلات بين مختلف مناطق الوطن وتحقيق التقارب بينها وكذلك زيادة طول الشبكة الدولية التي مكنت من ربط الجزائر بمدن عديدة في العالم.
- إن وفرة وانتظام خدمات النقل الجوي، واعتدال أسعاره فضلا عن تحسين مستوى خدمة النقل ذاتها كلها عوامل من شأنها زيادة الجذب السياحي، وبالتالي تحقيق الترقية السياحية.

ثانيا: النتائج الميدانية

- من خلال دراسة واقع النقل الجوي في شركات النقل الجوي الجزائري ودورها في ترقية القطاع السياحي تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج الميدانية أهمها ما يلي:
- أن عدد السياح يعتبر قليلا، وأن أغلبية السياح هم من الجالية الجزائرية المقيمة في المهجر، والذين لا يمكن تصنيفهم في زمرة السياح وفق أدبيات الدراسة.
 - حسب إحصائيات وزارة السياحة والصناعة التقليدية، فإن النسبة الأعلى للسياح الأجانب تركز على الترفيه والاستجمام بواقع 70 بالمائة تقريبا، وتليها سياحة الأعمال، فسياحة المهامت بنسبة ضعيفة لا تتجاوز 1 بالمائة.
 - ضعف مستوى الخدمات المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية وارتفاع أسعار تذاكرها، ذلك ساهم في انخفاض حصتها من سوق المسافرين، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
 - إن صغر حجم الأسطول الجوي للطيران الجزائري وعدم تحديثه خاصة مع تكاليف الصيانة الباهظة، ونقص خدمات الصيانة الدورية للطائرات أدى إلى وقوع كوارث جوية ساهمت في إجهام المسافرين من ركوب طائرات شركة الخطوط الجوية الجزائرية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

الاقتراحات:

يمكن إعطاء مجموعة من الاقتراحات للجهات المعنية حتى يتمكن النقل الجوي من ترقية القطاع السياحي وتمثل هذه الاقتراحات في:

- إعادة هيكلة الأسطول الجوي الجزائري، وتدعيمه بطائرات جديدة من النوعية الكبيرة والاستغناء عن الطائرات القديمة ذات تكاليف صيانة عالية ومستوى أداء ضعيف؛

- توسيع الشبكة المحلية والدولية، وذلك من خلال فتح مجال جوي بين الجزائر ودول عديدة في العالم، وكذلك زيادة الخطوط الجوية الداخلية لتحقيق تقارب بين المدن الجزائرية؛

- مواكبة التقدم التكنولوجي في هذا القطاع مثل الحجز عبر الانترنت، وكذلك القيام برحلات إقليمية بالنسبة لشركات الطيران؛

- تنمية القطاع السياحي والفندقي، وتحسين مستواه ذلك يساهم بدرجة كبيرة في زيادة عدد المسافرين جوا؛

- ضرورة الاهتمام بتكوين العاملين في قطاع النقل الجوي ليكونوا على علم بالتطورات الحاصلة في هذا المجال، وإنشاء معاهد ومدارس وكليات على مستوى التعليم العالي لتحسين نوعية الخدمات المقدمة؛

- إشاعة الأمن والاستقرار ومحاربة كل أشكال الاعتداء على السياح، وذلك عن طريق تأسيس الشركة السياحية كما هو الحال في العديد من الدول المتطورة سياحيا؛

- العمل على تحسين نوعية الخدمات المقدمة واعتماد المعايير الدولية فيها للارتقاء بقطاع النقل الجوي.

- آفاق الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة كغيرها من الدراسات بحاجة إلى زيادة الإثراء من خلال مجهودات إضافية يقوم بها الباحثون في هذا المجال، وعلى هذا نقترح بعض المواضيع ذات الصلة بموضوع الدراسة والمكملة له حتى تكتمل الصورة من كل جوانبها.

- أثر خدمات النقل الجوي على المسافرين؛

- دور السياحة في تحقيق التنمية المستدامة؛

- أثر الصيانة على الكوارث الجوية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

أ- القرآن الكريم

ب- الكتب باللغة العربية:

- 1- أبو حجر أمانة، الجغرافية السياحية ، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011م.
- 2- أبو عياش عبد الله وآخرون، مدخل إلى السياحة في الأردن بين النظرية والتطبيق، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 3- إسماعيل مثنى طه الحوري، الدباغ محمد علي، اقتصاديات السفر والسياحة، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000م.
- 4- الجلال أحمد، التخطيط السياحي والبيئي بين النظرية والتطبيق، ط1، عالم الكتاب، القاهرة، 1988م.
- 5- الحربي هباس رجا، التسويق السياحي في المنشآت السياحية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012م.
- 6- الزوكة محمد خميس، الجغرافية الاقتصادية للعالم، ط1، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004م.
- 7- السكر مروان، السياحة مضمونها وأهدافها، ط1، دار المجدلاوي، عمان، 1994م.
- 8- السنور إياد عبد الفتاح، أسس تسويق الخدمات السياحية العلاجية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008م.
- 9- الصرف رعد حسن، عولمة جودة الخدمات المعرفية، بدون طبعة، الوراق للنشر والتوزيع، دمشق، 2007م.

قائمة المراجع

- 10- الطائي حميد البني، الأسس العلمية في إدارة المنشآت الفندقية، بدون طبعة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2000م.
- 11- الظاهر نعيم، إلياس سراب، مبادئ السياحة، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007م.
- 12- العزاوي محمد عبد الوهاب، السيمان ثائر أحمد، إدارة الإنتاج، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، هيئة المعاهد الفنية، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، 1992م.
- 13- القعيد مرزوق عايد وآخرون، مبادئ السياحة، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2011م.
- 14- المشوخي حامد سليمان، اقتصاديات النقل والمواصلات، بدون طبعة، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003م.
- 15- أيوب سميرة إبراهيم، اقتصاديات النقل، بدون طبعة، الدار الجامعية، القاهرة، 2005م.
- 16- حافظ عبد الكريم، الإدارة الفندقية والسياحية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010م.
- 17- سلمان زيد منير، الاقتصاد السياحي، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008م.
- 18- سويدان عصام موسى، حداد شفيق إبراهيم، تسويق مفاهيم معاصرة، بدون طبعة، دار حامد للنشر، عمان، 2003م.
- 19- عبد القادر مصطفى، دور الإعلان في التسويق السياحي، ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2003م.
- 20- عبوي زيد، فن إدارة الفنادق والنشاط السياحي، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2007م.
- 21- عثمان يوسف ردينة، إدارة خدمات النقل الجوي، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009م.

- 22- عدلي عصمت، عبد المعطي أحمد منال شوقي، مقدمة في الإعلام السياحي، ط1، دار الوفاء
لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2011م.
- 23- علام أحمد عبد السميع، علم الاقتصاد السياحي، ط1، الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية،
2003م.
- 24- ماهر عبد العزيز، صناعة السياحة، بدون طبعة، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2008م.
- 25- محمد فردوس وآخرون، الفندقية العلاجية، بدون طبعة، دار الوفاء لنيل الطباعة والنشر،
الإسكندرية، 2007م.
- 26- محمد ليلى، الزلاقي صابر، أساسيات الإشراف الداخلي بالفنادق والمنتجعات، بدون طبعة، دار
الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007م.
- 27- محمود أحمد المنصف، اقتصاديات النقل البحري، ط1، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 2001م.
- 28- مصطفى ربحي، أسس التسويق المعاصر، ط1، دار صفاء للنشر، والتوزيع، عمان، 2009م.
- 29- مقابلة أحمد محمود، صناعة السياحة، ط1، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان،
2007م.
- 30- مقابلة خالد، فن الدلالة السياحية، ط2، دار النشر والتوزيع، عمان، 2003م.

ج- الكتب باللغة الفرنسية

¹ - Ahmed tasa, économie touristique et mangement du territoire, office des
publications universitaire, Alger, 1993.

2- Gérard Guidi Lato, Economie Touristique, ED, Delta Et Spés Suisse ,1983 .

3- Jean Michel Hoerner, Géographié De L'industrie Touristique, Ellipses,
Paris, 1997

4- Jean pierre lazotro, Giotort Michel balfet, mangement du tourisme ,2^{ème}
Edition, Pearson éducation Paris, 2007.

ثانيا: الرسائل و الأطروحات الجامعية

- 1- بالأطرش دلال، دور خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2014-2015م.
- 2- بزة صالح، تنمية السوق السياحية بالجزائر، دراسة حالة ولاية المسيلة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2006م.
- 3- بودور سهام، دميعة و داد، تفعيل النقل الجوي لتنشيط السياحة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة جيجل 2011-2012م.
- 4- بوسري حياة، حميد شريط، دور الفنادق في ترقية القطاع السياحي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2011م.
- 5- بوقنة سليم، نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضاري والجامعي، مذكرة الماجستير، تخصص تسيير المؤسسات، كلية علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2005م.
- 6- بولغلم سهام، دور النقل في تنمية القطاع السياحي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة جيجل، 2010-2011م.
- 7- دليلة مسودي، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ترقية ونمو القطاع السياحي، مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2009م.
- 8- رتية نحاسية، أهمية اليقظة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة، حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، دفعة 2003م.

- 9- رواسكي خالد، محاولة نمذجة برامج تسيير الأسطول الجوي الخاص بشركة نقل المسافرين، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع الاقتصاد القياسي، جامعة الجزائر، 2004م.
- 10- صديقي سعاد، دور البنوك في تمويل المشاريع السياحية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية، كلية علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006م.
- 11- عبد القادر هدير، واقع السياحة في الجزائر وآفاق تطورها، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009م.
- 12- فركاش سارة، أهمية تعزيز الجودة في رفع رضا العميل (السائح)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير سياحي، جامعة جيجل، 2011م.
- 13- فلاح صالح، النهوض بالسياحة في الجزائر كأحد شروط إنتاج الاقتصاد الجزائري في الاقتصاد العالمي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة.
- 14- كواش خالد، أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الاقتصاد و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003.
- 15- ناصري عبد الرحيم، بوليطينة فريد، تطور النقل الجوي في الجزائر في ظل التغيرات الحديثة، مذكرة مكملة لنيل شهادة مفتشي رئيسي للنقل البري، المدرسة الوطنية لتطبيق تقنيات النقل البري، دفعة 1999م.
- 16- يونس أونيس، نظام النقل الجوي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة باتنة، 2010م.

ثالثا: المجالات

1- كواش خالد، مقومات ومؤشرات السياحة في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 1، الجزائر، 2008.

رابعا: القوانين والنصوص القانونية والوثائق الرسمية

1- المادة رقم 25 من القانون رقم 01/03 المؤرخ في 16 ذي الحجة 1423هـ الموافق لـ 17 فيفري 2003، المتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد رقم 11، المؤرخ في 19 فيفري 2003م.

2- قانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988م المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الصادرة في 2005، العدد 19.

خامسا: التقارير

1- نسيمة لغريب، تقرير لنيل شهادات الدراسات التطبيقية، البضائع، دراسة حالة (fret)، كلية التجارة، جامعة الجزائر 2006/2007.

سادسا: المواقع الالكترونية

1- <http://www.ediadico.com/dictionnaire/définition/transport>.

2- <http://alwatan.ma/html/guides/ahmedelnabelé>, transport touristique.

3- منتدى الموسوعة الجغرافية واقع النقل الجوي في سورية وآفاقه المستقبلية:

<http://www.4geogra.pht.com>.

4- عبد المجيد سالم، السياحة الشاطئية:

http://mgdz.com/vb/shawh_read.php

5- ريمّة الغامدي، السياحة الصحراوية:

[www.imgdz.com/vb/http ; /lac.ly/shorxethread.hp](http://www.imgdz.com/vb/http; /lac.ly/shorxethread.hp) ! t, 173.

6- [http:// www.flying.com/vb/show/hread.php](http://www.flying.com/vb/show/hread.php).

7- [http:// www.arabiya.net/ar/aswoq/ travel.and](http://www.arabiya.net/ar/aswoq/travel.and).

8- الخطوط الجوية الجزائرية:

<http://www.wikipedia.org>

9- مطار هواري بومدين:

<http://www.wikipedia.org>

10- وزارة السياحة و الصناعة التقليدية:

<http://www.mta.gov.dz>

11- [http : pu/ication.unwto.org](http://publication.unwto.org)

12- الديوان الوطني للإحصائيات (الجزائر):

<http://www.ons.dz/index> ar php

13 – [http:// www.wikipdia.org/wiki/air.alg](http://www.wikipdia.org/wiki/air.alg)

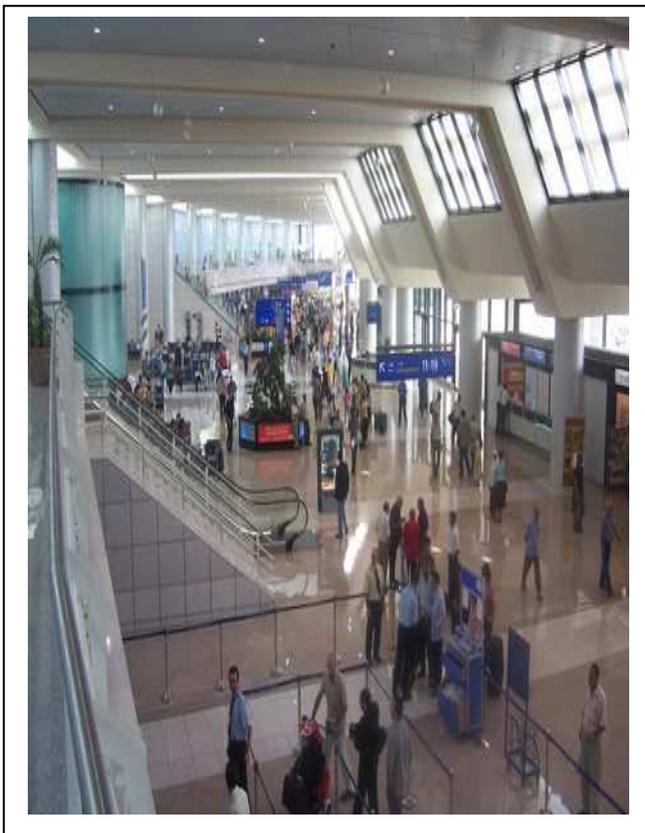
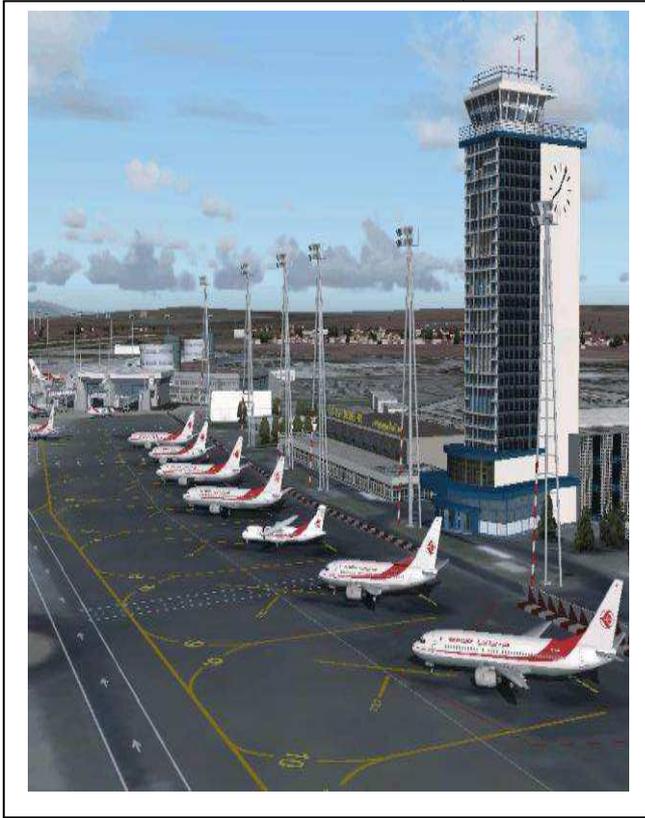
14- طيران الطاسيلي:

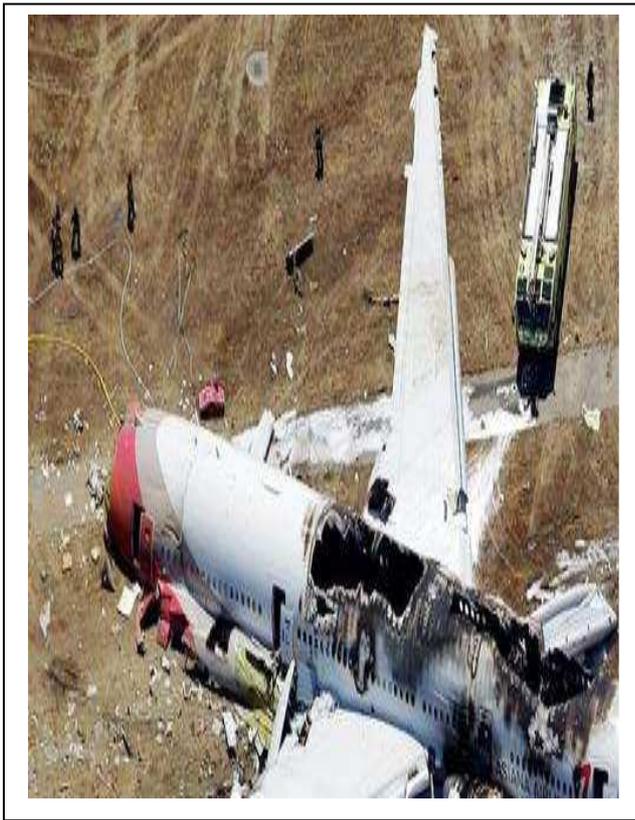
<http://www.wikipedia.org/wiki/tassili> air line

15 – [www.air algeria .dz](http://www.air.algeria.dz)

16 – [http://www.tassili air line.dz](http://www.tassili.airline.dz)

17 – <http://wikipedia.org/wiki/airline>







ملخص:

يعتبر النقل الجوي جزء مهم وحيوي في صناعة السياحة، غير أن هاته الأخيرة لا يمكنها أن تنتشر وتزدهر في غياب النقل الجوي، إذ أن التكامل بينهما لا يزال أحد أهم العلاقات ضمن منظومة السياحة، فالنقل الجوي من شأنه أن يسهل حركة السياح من مواطنهم المعتادة إلى مقاصدهم السياحية.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور النقل الجوي في ترقية القطاع السياحي، وللإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات تم الاعتماد على مجموعة من الإحصائيات، إذ اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن النقل الجوي لا يساهم في ترقية القطاع السياحي.

الكلمات المفتاحية:

النقل، النقل الجوي، السياحة، الترقية السياحية، شركة الخطوط الجوية الجزائرية، شركة الطاسيلي للطيران.

ABSTRACT :

Air transportation considered as on important part in tourism, however, this later cannot spread and develop.

In the absence of the air transportation. But the complementary between them still one of the most important relations in the touristic system. Because air transportation can make the tourists movement easy from there countries to there touristic countries.

This study aimed at showing the role of the air transportation in the development and improvement of the touristic sector and in order to answer the problematic and be sure that the theories are correct a group of statistics is used in this study. And we relied on the descriptive analytic method and from the most important result that we have found is that the air transportation does not participate in the improvement of the touristic sector.

Key words :

Transport , air transportation , tourism, touristic improvement .air algerian, tassili air lines.