

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 02

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

أثر برامج التكوين الفندقي على تحسين الخدمة السياحية في الجزائر

-دراسة عينة-

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه ل م د في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إشراف الأستاذ :

علاش أحمد

إعداد الطالبة:

روشو نادية

نوقشت في 17 /09 /2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 02

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

أثر برامج التكوين الفندقي على تحسين الخدمة السياحية في الجزائر

-دراسة عينة-

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه ل م د في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إعداد الطالبة:

روشو نادية

أمام اللجنة المشكلة من:

رئيسا	جامعة البليدة 02	أستاذ	بن نذير نصر الدين
مشرفا ومقررا	جامعة البليدة 02	أستاذ	علاش أحمد
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 02	أستاذ محاضر أ	بوكريف زهير
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 02	أستاذة محاضرة أ	زاير وافية
عضوا مناقشا	جامعة الجلفة	أستاذة محاضرة أ	معمر فطوم
عضوا مناقشا	المدرسة العليا للتجارة	أستاذ محاضرة أ	قاسم كريم

السنة الجامعية : 2020/2019

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة برامج التكوين الفندقي بمختلف تخصصاتها في تحسين ودفع عجلة التنمية في قطاع الخدمات الفندقية والسياحية في الجزائر، خصوصا أنها تلبي جميع مستويات عمال الفندق من استقبال، إطعام، تسيير،... إلخ، وبالتالي تمنح فرصة حقيقية لتصحيح الأخطاء الشائعة في الخدمات الفندقية والسياحية.

اعتمدنا في دراستنا الميدانية على مجموعة من الفنادق الكبيرة والمتوسطة التي تتوفر فيها عينة الدراسة (عمال تخرجوا من معاهد و مراكز التكوين الفندقي) لولايات الوسط، الشرق، الغرب الجنوب، بالإضافة إلى الصالونات الدولية والمحلية للسياحة، وذلك بهدف أخذ نظرة تطبيقية وتحليلية لكيفية سير العمل الفندقي وكيفية تقديم أحسن الخدمات فيه، من أجل إرضاء الزبون، ولم تكن لهذه الدراسة أن تكتمل دون الرجوع لأراء المتخرجين من المعاهد ومدارس والجامعات تخصص فندقية في نقائص تكوينهم، لذلك قامت الباحثة بالاعتماد على استبيان موجّه لجهتين، الجهة الأولى الإطارات الفندقية المتخرجة من المدارس العليا والجامعات تخصص إدارة الفنادق، والوجهة الثانية التقنيين الفندقيين المتخرجين من المعاهد ومراكز ومعاهد التكوين كل في تخصصه (استقبال، طبخ،... إلخ).

وقد توصلت الباحثة إلى أن هناك أثر لبرامج التكوين علي تحسين الخدمة السياحية في الجزائر، حيث تعتبر مواءمة التكوين مع احتياجات سوق العمل من أهم ما تركز عليه السياسات التكوينية المعاصرة في مختلف مجالات تخصصاتها، ويأتي ذلك انطلاقًا من أن هذه المواءمة تعني في النهاية نجاح التكوين في تحقيق أهدافه.

حيث يتجلى دور التكوين في اكتساب الطالب مهارات مرنة يكون قادرا على توظيفها بشكل ايجابي وفقا لمتطلبات العمل، بحيث يستطيع أن يشغل الوظيفة بأقل قدر ممكن من المعوقات التي يمكن أن تواجهه في العمل الجديد، وبانسجام مع المؤهلات والقدرات التي اكتسبها خلال فترة دراسته للبرنامج التعليمي. وقصد ضمان الخدمة الجيدة يجب إدخال إصلاحات على برامج التكوين بما يتماشى مع التطورات الحاصلة في عالم الضيافة والفندقة، وتوفير كافة الوسائل الضرورية لإنجاح برامج التكوين من أجل البلوغ لهدف المخطط التوجيهي 2030.

الكلمات المفتاحية: سياحة، برامج تكوين، خدمات فندقية، اطارات و تقنيين فندقيين

Summary:

The study aimed to identify the extent to which hotel training programs, in their various specializations, contribute to improving and advancing development in the hotel and tourism services sector in Algeria, especially as they meet all levels of hotel workers from reception, feeding, management, etc., and thus gives a real opportunity to correct mistakes Common in hotel and tourism services.

In our field study, we relied on a group of large and medium hotels in which the study sample is available (workers graduated from hotel training institutes and centers) for the states of the Middle, East, West and South, in addition to international and local salons for tourism, with the aim of taking an applied and analytical view of how the hotel work is going And how to provide the best services in it, in order to satisfy the customer, This study would not have been completed without referring to the opinions of graduates from institutes, schools and universities specializing in hospitality in the deficiencies of their formation, so the researcher relied on a questionnaire directed to two sides, the first side is the hotel tires graduating from higher schools and universities specializing in hotel management, and the second is the hotel technicians graduating from institutes and centers And training institutes, each in his specialty (reception, cooking, ... etc).

The researcher concluded that there is an impact of training programs on improving the tourism service in Algeria, as harmonizing training with the needs of the labor market is one of the most important focus of contemporary training policies in its various fields of specialization, and this comes on the basis that this alignment means in the end the success of training in Achieve his goals.

Where the role of training is reflected in the student's acquisition of flexible skills that he is able to employ positively according to work requirements, so that he can occupy the job with the least possible obstacles that may be encountered in the new work, and in harmony with the qualifications and abilities he acquired during the period of study for the educational program. In order to ensure good service, reforms must be made to training programs in line with developments in the world of hospitality and hospitality, and to provide all necessary means for the success of training programs in order to reach the goal of the 2030 master plan

Key words: tourism, training programs, hotel services, hotel managers and technicians.