



جامعة غرداية

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الإقتصادية، وعلوم التسيير، والعلوم التجارية

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال السياحة

تقرير تربص مقدم لإستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس مهني

بعنوان:

دور الوكالات السياحية في التنمية السياحية

دراسة ميدانية بوكالة

**NATIONAL TRESOR VOYAGE**

تحت إشراف الأستاذ:

- برهان نور الدين

من إعداد الطلبة:

الحاج حامد باحمد

بهون أحمد

- مؤطرة المؤسسة:

- الوكالة السياحية NATIONAL TRESOR VOYAGE

السنة الجامعية: 2023-2024م





**Université de Ghardaia**



**Faculté des Sciences Économiques et**

**Commerciales et Sciences de Gestion**

**Département des Sciences de Gestion**

**Domaine:** Science Économique, et Science de Gestion, et

Science Commerciales

**Division:** Sciences de Gestion

**Spécialité:** Management Touristique

**Rapport de Stage présenté en vue d'obtenir le diplôme de la Licence**

**Professionnelle**

**Titré:**

**Le Rôle des Agences Touristiques Dans le  
Développement du Tourisme**

**Etude de Cas de l'Agence:**

**« NATIONAL TRESOR VOYAGE »**

\* **Encadré par : Encadrant universitaire :**

- BORHANE Noredine

\* **Présenter par :**

- HADJ HAMED Bahmed

- BOUHOUN Ahmed

**Année universitaire: 2023-2024**

## الإهداء

إلى من أفضلها على نفسي، ولم لا، فلقد ضحت من أجلي  
ولم تدخر جهدا في سبيل إسعادي على الدوام (أمي  
الغالية)، حفظها الله ورعاها.

إلى والدي العزيز يوسف {رحمه الله وأسكنه فسيح جناته}

إلى من أعتد عليهم في كل كبيرة وصغيرة إخوتي الأعزاء  
حفظهم الله من كل سوء ورعاهم .

إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما  
يملكون.

إلى صديقي وزميلي في العمل "أحمد".

أقدم لكم هذا العمل، وأتمنى أن يحوز على رضاكم.

باحمد

## الإهداء

إلى من أعدو لي طريق العلم منذ المهد، وأحسننا تربيتي  
وزرعا في حب العلم والمعرفة وكانا لهما الفضل لتحقيق  
جميع طموحاتي (أمي وأبي)، رحمة الله عليهما، إلى  
روحهما الطيبة أهدي لهما ثمرة جهدي  
إلى سندي ومصدر نجاحي في هذه الحياة (زوجتي  
الطيبة الغالية وقرّة عيني) رفيقة دربي ومعينتي في  
الحياة.

إلى أغلى بناتي العزيزات وأختاي الكريمتين  
إلى أصدقائي في العمل وفي العمل الجمعي وأصدقائي  
بجامعة غرداية الذين كانوا نعم الرفقاء.

إلى أفضل أستاذ بجامعة غرداية الذي مدني بالكثير من  
المعارف العلمية نظريا وتطبيقيا، في مجال السياحة  
الأستاذ برهان نورالدين

إلى السيد أوجانة سليمان صاحب الوكالة الذي قدم لنا  
يد العون

أهدي لكم جميعا هذا العمل.

أحمد

# شكر وعرفان

أولاً نحمد الله عز وجل الذي منحنا العقل وأنعم علينا بالعلم، ومكننا من تخطي الصعاب وقدرنا على إتمام هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر والإمتنان إلى جميع أساتذتنا الكرام، ممن لم يتوانوا في مد يد العون لنا، ونخص بالذكر الدكتور المشرف "برهان نورالدين" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه.

ونتوجه بالشكر الجزيل لمؤطرننا في عملنا السيد "سفيان أوجانة" على التسهيلات التي وفروها لنا والكم الهائل من المعلومات التي زودونا بها. ولا يفوتنا أن نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير لكل الأعوان العاملين بوكالة السياحة NATIONAL TRESOR VOYAGE الذين

ساعدونا كثيرا خلال فترة تربصنا.

الحاج حامد باحمد بهون أحمد

## الملخص :

جاءت هذه الدراسة بهدف الكشف عن الدور الذي تلعبه الوكالات السياحية في تنمية سياحة ، من خلال تشخيص البيئة السياحية التي تعمل في ظلها، على . تم الكشف عن نقاط القوة والضعف الداخلية وكذلك الفرص والتهديدات التي تفرزها البيئة الخارجية، إضافة إلى تحليل النشاط الترويجي الذي تقوم به الوكالات. وقد توصلت الدراسة إلى أن الدور الذي تلعبه هذه الوكالات في تنمية السياحة لا يرقى إلى المستوى المطلوب وهذا راجع للعديد من الأسباب، أهمها التركيز على السياحة الخارجية، وتصدير السياح، بدلا من تنشيط السياحة الداخلية التي تعاني من إهمال وتهميش .

### **Abstract:**

L'objectif de cette étude était de mettre en évidence le rôle des agences de tourisme dans la croissance du tourisme, en analysant l'environnement touristique dans lequel elles exercent. et d'examiner les points forts et les points faibles internes, ainsi que les opportunités et les menaces qui se manifestent à l'extérieur, En plus d'étudier l'activité promotionnelle menée par ces agences.

D'après l'étude, le rôle de ces agences dans le développement du tourisme n'est pas à la hauteur du niveau requis, et cela pour de multiples raisons, ce qui compte le plus, c'est de se focaliser sur le tourisme étranger et les touristes exportateurs, plutôt que de stimuler le tourisme intérieur, qui est souvent négligé et marginalisé.



# الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
III	شكر وعرهان
IV	الملخص
IV	Abstract
VI	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الأشكال
X	فهرس الإختصارات والرموز
XI	فهرس الملاحق
أ-د	مقدمة
13-6	المبحث الأول: الإطار النظري لدور الوكالات السياحية في التنمية السياحية NTV
6	تمهيد
6	المطلب الأول: مفهوم التنمية السياحية وعناصرها
9	المطلب الثاني: أهمية وأهداف التنمية السياحية
11	المطلب الثالث: معوقات التنمية السياحية في الجزائر
12	المطلب الرابع: دور الوكالات السياحية محل الدراسة في تنمية سياحة من خلال انشطتها الترويجية
33-16	المبحث الثاني: دراسة ميدانية لوكالة سياحية بالجزائر العاصمة
16	تمهيد
16	المطلب الأول: تقديم وتعريف عام للوكالة السياحية NTV
18	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية NTV

20	المطلب الثالث: خدمات الوكالة السياحية NTV
23	المطلب الرابع: تحليل بيئة الوكالات السياحية
37	خاتمة
40	قائمة المراجع
43	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
17	تحليل بيئة الوكالة	(01)

فهرس الأشكال

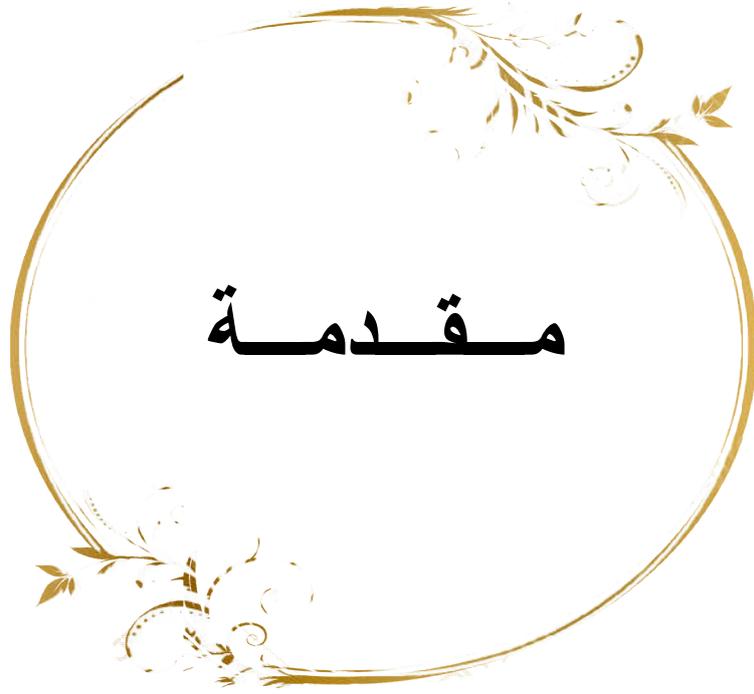
الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
15	الهيكل التنظيمي للوكالة	(01)

فهرس الإختصارات والرموز

الصفحة	المختصر باللغة العربية	المختصر باللغة الأصلية	المختصر	الرقم
		NATIONAL TRESOR VOYAGE	NTV	(01)

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
'41 - 40	برنامج العمرة للوكالة	(01)
42	برنامج للوكالة سياحة داخلية	(02)
43	برنامج للوكالة سياحة خارجية	(03)



# مقدمة

يعتبر قطاع السياحة من أسرع القطاعات نمواً في القرن الحالي، ويتضح ذلك في مدى مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي والإيرادات من العملة الأجنبية، إضافة إلى خلق فرص لمناصب شغل مختلفة .

ان تحقيق التنمية السياحية ليست مهمة أحادية الجانب بمعنى أنها مهمة وزارة السياحة فقط، وإنما هي مهمة وطنية لمجموعة الوزارات، والمؤسسات التي تشكل حلقات متكاملة، تعمل جميعاً في نفس الاطار، وهنا تبرز وكالات السياحة والسفر كأحد أهم عناصر النشاط السياحي، فهي همزة الوصل بين المنتج السياحي والسائح مهما كان غرض زيارته، وبما ان ولاية الجزائر تمتلك الكثير من الامكانيات ومقومات الجذب السياحي التي تأهلها للمنافسة مع العديد من الولايات الاخرى الداخلية، فان الدراسة جاءت بهدف تقييم دور وكالة السياحة والسفر لولاية الجزائر في تنمية سياحة .

من خلال ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية في شكل التساؤل الجوهري التالي:

**ما هو دور الوكالات السياحية في تنمية السياحة ؟**

وحتى يتسنى لنا الإلمام بجانب الموضوع، كان لابد من تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية كالآتي:

1- ما دور الوكالات السياحية في التنمية السياحية ؟

2- ما أهمية وأهداف التنمية السياحية ؟

3- ماهي معوقات التنمية السياحية في الجزائر ؟

**ت- فرضيات الدراسة:**

وعلى ضوء ما سبق، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

**1- الفرضية الرئيسية:**

■ يوجد دور للوكالات السياحية في تنمية السياحة .

## 2- الفرضيات الفرعية:

- هناك تنمية سياحية في الوكالات السياحية .
- هناك معوقات في تنمية السياحة في الجزائر .

### ث- مبررات إختيار الموضوع:

جاء إختيار هذا الموضوع بناءً على مجموعة من الأسباب، وهي كالتالي:

- الرغبة الشخصية في التعمق أكثر في هذا الموضوع.
- فتح مجال البحث أمام المهتمين به مستقبلا.
- إكتساب الخبرة أكثر في التعرف على الميدان التطبيقي الذي يمثل بدوره ترجمة لما تم إكتسابه في الجانب الأكاديمي.

### ج-أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ❖ توضيح أهمية التنمية السياحية
- ❖ بيان أهمية الأداء الجيد للوكالات السياحية .
- ❖ بيان تأثير الوكالات السياحية في تنمية السياحة .

### ح- أهمية الدراسة:

تمثلت أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- ❖ أهمية موضوع التنمية السياحية في الوقت الحالي والمستقبلي، ومساهمته في نجاحا مجال السياحي .
- ❖ إرتباط الثقافة السياحية بأداء الوكالات السياحية .

### خ- حدود الدراسة:

تمثلت حدود هذه الدراسة كما يلي:

1- الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية لهذه الدراسة في فترة التبرص، والتي إمتدت من 07 أبريل 2024 إلى غاية 07 ماي 2024.

2- الحدود المكانية: تم التبرص بوكالة NATIONAL TRESOR VOYAGE.

د- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

1- منهج الدراسة: بهدف معالجة موضوع الدراسة والإجابة عن إشكالياتها، فقد إعتدنا المنهج الوصفي فيما يتعلق بالجانب النظري من خلال إستخلاصه من أهم الدراسات والكتب والمقالات العلمية، أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد إستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، فهو من أكثر المناهج شيوعا و إنتشارا و إستخداما في الدراسات، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم إستخلاص النتائج بالإضافة إلى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية.

2- الأدوات المستخدمة: تمثلت هذه الأدوات في:

- المقابلة الشخصية.
- الملاحظة والتسجيل.
- تحليل الوثائق.

ذ- تقسيمات البحث:

إستنادا على الإشكالية والفرضيات المتبناة في موضوعنا هذا تم تقسيمه إلى مبحثين، حيث كان المبحث الأول بعنوان الإطار النظري لدور الوكالات السياحية في التنمية السياحية ، وقد قسم بدوره إلى أربع مطالب، المطلب الأول يمثل مفهوم التنمية السياحية وعناصرها ، أما المطلب الثاني يمثل أهمية و أهداف التنمية السياحية ، والمطلب الثالث يمثل معوقات التنمية السياحية في الجزائر ، والمطلب الرابع يمثل دور الوكالات السياحية محل الدراسة في تنمية سياحة من خلال انشطتها الترويجية .

أما المبحث الثاني فكان بعنوان دراسة ميدانية لوكالة السياحة والسفر NATIONAL TRESOR VOYAGE، وقد قسم بدوره إلى أربع مطالب، المطلب الأول يمثل تقديم وتعريف عام للوكالة السياحية

NTV، أما المطلب الثاني يمثل الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية NTV، والمطلب الثالث يمثل خدمات الوكالة السياحية NTV، والمطلب الرابع يمثل تحليل بيئة الوكالات السياحية .

#### ر - صعوبات الدراسة:

تمثلت صعوبات هذه الدراسة كالتالي:

- سرية الوثائق مما صعب من مهمة تزويدنا بالملاحق.
- ضغوطات العمل بالنسبة للأفراد العاملين في المصلحة محل الدراسة.
- صعوبة عدم توفر الوقت والضغوطات الدراسية.



الإطار النظري لدور الوكالات السياحية في التنمية السياحية

## المبحث الأول: الإطار النظري للثقافة التنظيمية وأداء العاملين

## تمهيد

تعتبر قضية التنمية السياحية عند الكثير من دول العالم، من القضايا المعاصرة، كونها تهدف إلى الإسهام في زيادة الدخل الفردي الحقيقي، وبالتالي تعتبر أحد الروافد الرئيسية للدخل القومي، ووسيلة للتنمية الاقتصادية، ولتوضيح ما سبق فقد حاولنا من خلال هذا المبحث التعرف على الإطار النظري لدور الوكالات السياحية في التنمية السياحية، فتم تقسيمه إلى أربع مطالب كما يلي:

- مفهوم التنمية السياحية وعناصرها .
- أهمية وأهداف التنمية السياحية .
- معوقات التنمية السياحية في الجزائر .
- دور الوكالات السياحية محل الدراسة في تنمية سياحة من خلال انشطتها الترويجية .

## المطلب الأول: مفهوم التنمية السياحية وعناصرها

نستعرض من خلال هذا المطلب مفهوم التنمية السياحية من جهة، ومن جهة أخرى يتم التعرف على عناصر التنمية السياحية .

**الفرع الأول: مفهوم التنمية السياحية :** لقد تعددت التعاريف التي تشملها الثقافة التنظيمية وإختلفت، وسوف نورد بعض التعاريف التي نراها الأكثر أهمية، ومن بينها:

يرتبط فهم التخطيط السياحي بشكل كبير بمعرفة مفهوم ومكونات التنمية السياحية وطبيعة العلاقات بين هذه المكونات. إن التنمية السياحية هي أحدث ما ظهر من أنواع التنمية العديدة، وهي بدورها متغلغلة في كل عناصر التنمية المختلفة، وتكاد تكون متطابقة مع التنمية الشاملة، فكل مقومات التنمية الشاملة هي مقومات التنمية السياحية.

لذلك تعتبر قضية التنمية السياحية عند الكثير من دول العالم، من القضايا المعاصرة، كونها تهدف إلى الإسهام في زيادة الدخل الفردي الحقيقي، وبالتالي تعتبر أحد الروافد الرئيسية للدخل القومي، وكذلك بما تتضمنه من تنمية حضارية شاملة لكافة المقومات الطبيعية والإنسانية والمادية. ومن هنا تكون التنمية السياحية وسيلة للتنمية

الاقتصادية.

تعرّف التنمية السياحية على أنها توفير التسهيلات والخدمات لإشباع حاجات ورغبات السياح، وتشمل كذلك بعض تأثيرات السياحة مثل: إيجاد فرص عمل جديدة ودخول جديدة.

وتشمل التنمية السياحية جميع الجوانب المتعلقة بالأنماط المكانية للعرض والطلب السياحيين، التوزيع الجغرافي للمنتجات السياحية، التدفق والحركة السياحية، تأثيرات السياحة المختلفة.

فالتنمية السياحية هي الارتقاء والتوسع بالخدمات السياحية واحتياجاتها. وتتطلب التنمية السياحية تدخل التخطيط السياحي باعتباره أسلوباً علمياً يستهدف تحقيق أكبر معدل ممكن من النمو السياحي بأقل تكلفة ممكنة وفي أقرب وقت مستطاع. ومن هنا فالتخطيط السياحي يعتبر ضرورة من ضرورات التنمية السياحية الرشيدة لمواجهة المنافسة في السوق السياحية الدولية.<sup>1</sup>

**الفرع الثاني: عناصر التنمية السياحية :** وفيما يلي عرض لأبرز عناصر التنمية السياحية :

و تتكون من عناصر عدة أهمها:

- عناصر الجذب السياحي Attraction وتشمل العناصر الطبيعية Natural Features مثل أشكال السطح والمناخ والحياة والغابات وعناصر من صنع الإنسان man-made- objects، كالمتنزهات والمتاحف والمواقع الأثرية التاريخية.
  - النقل Transport بأنواعه المختلفة البري، البحري والجوي.
  - أماكن النوم Accommodation سواء التجاري منها Commercial كالفنادق و الموتييلات وأماكن النوم الخاص مثل: بيوت الضيافة وشقق الإيجار.
  - التسهيلات المساندة Supporting Facilities بجميع أنواعها كالإعلان السياحي والإدارة السياحية والأشغال اليدوية والبنوك....
  - خدمات البنية التحتية Infrastructure كالمياه والكهرباء والاتصالات....
- ويضاف إلى هذه العناصر جميعها الجهات المنفذة للتنمية، فالتنمية السياحية تنفذ عادة من قبل القطاع العام أو الخاص أو الاثنين معاً.

1 محاضرة مادة<sup>1</sup> مفاهيم نظرية في التنمية الاقتصادية والتنمية السياحية  
الاقتصاد السياحي ( الفصل السادس )

## المطلب الثاني: أهمية وأهداف التنمية السياحية

نستعرض من خلال هذا المطلب أهمية وأهداف التنمية السياحية .

**أهمية وأهداف التنمية السياحية:** يمكن إبراز أهمية التنمية السياحية من خلال الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، إذ تترتب على أهمية التنمية السياحية مجموعة كبيرة من التأثيرات الاقتصادية إضافة إلى التأثيرات الاجتماعية والثقافية وكما يأتي:

## أ- 1- الأهداف الاقتصادية

- تعمل التنمية السياحية على زيادة الدخل القومي، حيث يعرف الدخل القومي على أنه المجموع الإجمالي لقيم السلع والخدمات النهائية المنتجة خلال فترة سنة حيث يدخل ضمن هذا المفهوم السلع والخدمات التي يتم تبادلها مقابل المال، وهي صافي مجموع أسعار جميع أنواع السلع والخدمات المادية وغير المادية التي يتم إنتاجها على مدى فترة معينة عادة ما تكون سنة من قبل القوى العاملة والشركات ورؤوس الأموال العاملة في البلد، ويمثل القطاع السياحي جزء من الاقتصاد القومي، له دوره الفعلي في تكوين الدخل القومي ويختلف هذا الدور بحسب حجم وأهمية القطاع السياحي في الاقتصاد القومي، وتعمل التنمية السياحية على خلق فرص عمالة متعددة، حيث يعد العنصر البشري هو المركز الأساسي للتنمية السياحية، لكون هذا النشاط أكثر حساسية للعنصر البشري مقارنة مع الأنشطة الاقتصادية الأخرى، وهي بالتأكيد أكثر مجالات الإنتاج اعتمادا على هذا العنصر وان هذه الميزة للسياحة تؤثر بدرجة كبيرة في العمالة بالنسبة للبلدان النامية ولاسيما أنها تمتاز بعرض وفير للعمالة، وتتصل السياحة بالعديد من القطاعات الإنتاجية وهي بالتالي تؤدي إلى خلق فرص عمالة جديدة في كثير من القطاعات.

- التنمية السياحية مصدر للعملات الأجنبية، ان ناتج النشاط السياحي هو قيمة بيع المنتج السياحي إلى أعداد السائحين المنتمين عادة لدول أخرى، والين يدفعون بالعملات الأجنبية نظير إشباع رغباتهم السياحية سواء كانت ثقافية أو ترفيهية أو علمية... الخ، لذا فإن السياحة تعد مصدرا من مصادر التدخل بالعملة الأجنبية فتقاس أهميتها الاقتصادية بحجم تأثيرها على ميزان المدفوعات للدول وهذا الميزان يمثل قيدا مزدوجا منظما لكافة المعاملات بين الدول المعنية وسائر دول العالم، والنشاط السياحي يمثل جزءا من المعاملات غير المنظورة كالملاحة والشحن والتأمين والمعاملات البنكية.

تحقيق التنمية المتوازنة بين الأقاليم: تؤدي التنمية السياحية إلى توزيع وإنشاء مشروعات سياحية جديدة ما يعني حصول تنمية متوازنة للأقاليم خاصة المتخلفة منها اقتصاديا من خلال إيجاد فرص عمل وتحسين المستوى المعيشي لأبناء هذه المناطق وزيادة رفاهية الأفراد واستغلال الموارد الطبيعية في الأقاليم، لذلك يجب ان توجه أهداف خطة التنمية للنشاط السياحي بشكل شامل لكل مناطق وأقاليم الدول النامية وتعمل على زيادة أعداد السياح وعدد الليالي السياحية والعوائد الصافية التي يحققها قطاع السياحة وتنوع المنتج السياحي فيها.

### ب- الأهداف الاجتماعية والثقافية

يمكن إبراز أهم الأهداف الاجتماعية والثقافية للتنمية السياحية من خلال النقاط التالية:

- تعمل التنمية السياحية على رفع مستوى المعيشي للمجتمعات والشعوب وتحسين نمط حياتهم.
- تعمل على خلق وإيجاد تسهيلات ترفيهية وثقافية لخدمات المواطنين إلى جانب الزائرين.
- تساعد على تطوير الأماكن والخدمات العامة بدولة المقصد السياحي.
- تساعد على رفع مستوى الوعي بالتنمية السياحية لدى فئات واسعة من المجتمع.
- تنمي لدى المواطنين شعوره بالانتماء إلى وطنه وتزيد من فرص التدخل الثقافي والحضاري بين كل من المجتمع المضيف والزائر.
- تعمل على تنمية الوعي الثقافي لدى المواطنين.
- توفير التمويل اللازم للحفاظ وصون التراث للمباني والمواقع الأثرية والتاريخية.

- تعمل على تنمية عملية تبادل الثقافات والخبرات والمعلومات بين السائح والمجتمع المضيف، والذي يمكن ان نطلق عليه مصطلح (الحوار بين الحضارات).<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: معوقات التنمية السياحية في الجزائر

نستعرض من خلال هذا المطلب معوقات التنمية السياحية في الجزائر

#### 1 معوقات التنمية السياحية في الجزائر :

هناك جملة من العوائق تقف أمام التنمية السياحية في الجزائر نذكر منها ما يلي :

- إن تدهور الأوضاع الأمنية خلال السنوات السابقة في الجزائر أدى إلى تناقص التدفقات السياحية باتجاهها إذ أن العامل الأمني شديد التأثير على الطلب السياحي.
- ضعف التنسيق بين الأطراف المعنية بترقية السياحة الديوان الوطني للسياحة، الخطوط الجوية الجزائرية، أصحاب الفنادق.
- عامل الميزانية التي لها آثار على نوعية وكمية النشاطات والوسائل الترقية.
- عامل التأطير في الديوان الوطني للسياحة الذي يجب تعزيزه كميًا ونوعيًا.
- ضعف هياكل الاستقبال ونقص تسيير القطاع السياحي في الجزائر.
- نقص الاستثمار والمرافق والمنشآت القاعدية للسياحة.
- تدهور تغطية الخدمات في الفنادق الجزائرية.
- المحيط الاجتماعي والثقافي وما له من آثار على استقبال السياح.
- الافتقاد إلى سياسة تسويقية فعالة تمكن الجزائر من أن تكون قطب سياحي جاذب.<sup>3</sup>

محاضرة مادة الاقتصاد السياحي ( الفصل السادس )<sup>2</sup> مفاهيم نظرية في التنمية الاقتصادية والتنمية السياحية<sup>2</sup>

مجلة الاقتصاد ، جامعة باتنة {الجزائر}، دور وكالات السياحة والسفر في تنمية سياحة مستدامة ، المجلد 9 ، العدد 2 ، ص {104,105} بتصرف<sup>3</sup> الصناعي {خزراتك }

المطلب الرابع : دور الوكالات السياحية محل الدراسة في تنمية سياحة من خلال أنشطتها الترويجية .

■ يتولى في معظم الأحيان مدراء الوكالات مهمة القيام بالترويج، حسب ما يروونه مناسباً لظروف السوق والمنافسة، حيث تعتمد وكالة السياحة والسفر محل الدراسة، مزيج ترويجي متشابه إلى حد ما يمكن تفصيله فيما يلي :

-الإعلان :تستخدم الوكالات نشاط الإعلان عن طريق الجرائد واللافتات الإعلانية ، و المطويات ، بهدف تعريف الزبائن بالوكالة وفروعها، والخدمات التي تقدمها، إضافة إلى الإعلان عبر الراديو، خاصة عن رحلات الحج والعمرة، كما تقوم بالإعلان عبر الانترنت من خلال:

- الموقع الإلكتروني: حيث يلاحظ من الموقع شكله البسيط و الإيقونات الواضحة، كما تظهر فيه الدعاية للسياحة الجزائرية كوجهة دولية من خلال صور الطاسيلي، كما يمكن السائح من التواصل مباشرة مع الوكالة ، ويمكنه من الوصول إلى الأنشطة السياحية والمنتجات السياحية التي تقدمها الوكالة، ومعرفة مدتها ومراحلها.

- موقع الاجتماعي Facebook : من أجل التقرب أكثر من كل الشرائح الاجتماعية، حيث يساهم في زيادة الإقبال على الوكالات نظراً للعدد الهائل لمستخدميه.

- البريد الإلكتروني لكل وكالة: يسمح للوكالة بمتابعة علاقتها مع الزبائن، من خلال تلقي اقتراحاتهم، شكواويهم، احتجاجاتهم، والإجابة عليها.

-ترويج المبيعات :فيما يخص هذا العنصر قامت بعض الوكالات مثل وكالة تيمقاد ببعض الإعلانات الخاصة، تمثلت في تقديم هدايا خاصة للحجاج والمعتمرين، تحمل اسم الوكالة وعنوانها والخدمات التي تقدمها، كما تستخدم الوكالة تقنية إرجاع المبالغ لتعويض الزبون، ولكن هذا وفقاً لشروط تفرضها الوكالة وشركات النقل المتعاقدة معها، أيضاً تقنية تخفيض الأسعار لبعض الرحلات .

-العلاقات العامة: شاركت العديد من الوكالات في المعارض والصالونات الوطنية والدولية .<sup>4</sup>

<sup>4</sup> مجلة الاقتصاد الصناعي {خزراتك}، جامعة باتنة {الجزائر}، دور وكالات السياحة والسفر في تنمية سياحة مستدامة ، المجلد 9 ، العدد 2 ، ص {11,117} بتصرف



**NATIONAL TRESOR** دراسة ميدانية لوكالة السياحة و السفر  
**VOYAGE**



## المبحث الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بغرداية

## تمهيد

تعتبر وكالة السياح و السفر NATIONAL TRESOR VOYAGE من الوكالات السياحية التي تسعى منذ تأسيسها الى تنمية السياحة والترويج لسياحة الجزائرية من خلال برامجها المتنوعة والهادفة التي تهدف الى نشر الثقافة السياحية ، ولتوضيح ما سبق فقد حاولنا من خلال هذا المبحث التعرف في الدراسة الميدانية بوكالة السياح والسفر NATIONAL TRESOR VOYAGE ، فتم تقسيمه إلى أربع مطالب كما يلي:

- تقديم وتعريف عام حول الوكالة السياحية NATIONAL TRESOR VOYAGE.
- الهيكل التنظيمي للوكالة .
- خدمات الوكالة السياحية .
- تحليل بيئة الوكالة .

المطلب الأول: تقديم وتعريف عام حول وكالة السياحة والسفر NATIONAL TRESOR VOYAGE

نستعرض من خلال هذا المطلب تعريف عام حول وكالة السياحة والسفر NATIONAL TRESOR VOYAGE

تعتبر وكالة NATIONAL TRESOR VOYAGE محل الدراسة من أهم الوكالات السياحية بولاية الجزائر نظرا لم تقدم من خدمات متميزة .

تعريف بالوكالة السياحية NATIONAL TRESOR VOYAGE

تأسست وكالة NATIONAL TRESOR VOYAGE للسياحة والأسفار من

طرف السيد : أوجانة سفيان في سنة 2019 بالجزائر العاصمة بباب الزوار تقدم الوكالة

خدمات سواءا على النطاق المحلي والدولي من برامج سياحية وتعليمية خارج الوطن

وكذلك داخل الوطن كما تقدم خدمات بيع التذاكر وحجز الفنادق وخدمة تجهيز ملفات

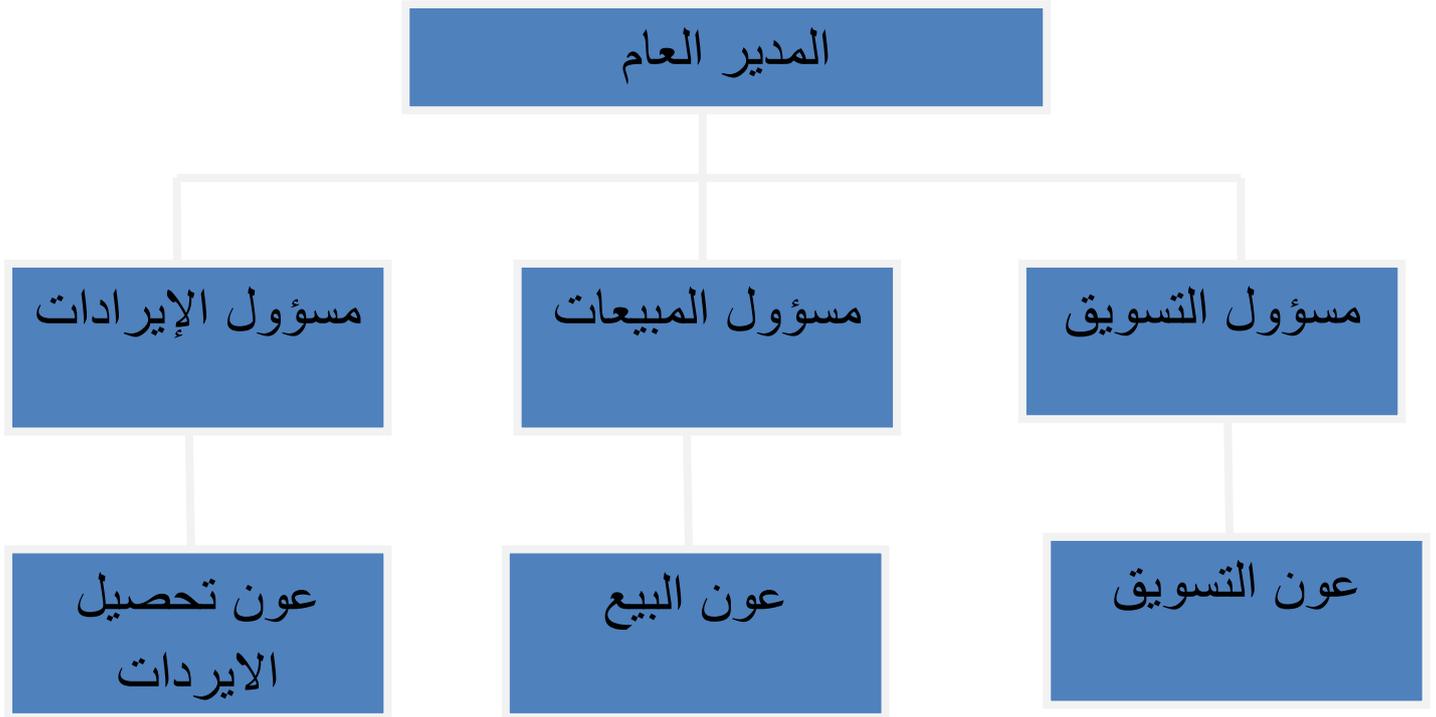
التأشيرة ، وكما تقدم خدمة الإرشاد والمرافقة للسياح سواءا المحليين أو أجنبية

كما تقدم خدمة ضيوف الرحمن من إعداد برامج العمرة إلى خدمتهم في البقاع المقدسة .

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة السياحة والسفر NATIONAL TRESOR VOYAGE

نستعرض من خلال هذا المطلب الهيكل التنظيمي للوكالة والمهام :

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للوكالة :



الشكل رقم 01

المصدر من الوكالة السياحية NTV

الفرع الثاني: مهام كل قسم: تتمثل أقسام الوكالة السياحية NTV كالتالي:

1- قسم التسويق : تتمثل مهمة قسم التسويق و التوزيع في ضمان الإستمرارية، وجودة الخدمات، ومهامه وفق ما

يلي:

- إعداد برامج، وتصميمها ، ومتابعتها.
- إعداد برامج الرحلات ، ومتابعتها.

2- قسم البيع : تتمثل مهمة القسم البيع في بيع المنتجات السياحية مع ضمان تقديم أفضل خدمة ومهامه على النحو التالي على النحو التالي:

- ضمان جودة وإستمرارية الخدمة.
- التأكد من ارضاء العميل .
- تسيير المعاملات البيعية .

3- قسم الإيرادات : يتكون القسم من: (مصلحة جمع الإيرادات و مسؤول الإيرادات )، ويقوم القسم بما يلي:

- جمع الإيرادات والتحكم فيها ، والتحكم فيها.

### المطلب الثالث: خدمات وكالة السياحة والسفر NTV

تعتبر وكالات السفر والسياحة أحد أهم الفاعلين في قطاع السياحة، لما تلعبه من دور هام في تطوير السياحة الداخلية والخارجية فهي تمثل جانبا هاما من المؤسسات الاقتصادية، وتنشطوكالات السياحة والسفر محل الدراسة في المجالات التالية:

- تنظيم الرحلات السياحية الجماعية لمختلف مناطق الوطن.
- تنظيم رحلات خارج الوطن {تركيا، المغرب، لبنان، الإمارات، هولندا ...}.
- الزيارات الثقافية، والترفيهية للمدن والأماكن الطبيعية، والتاريخي و الحمامات المعدنية.
- استخراج التأشيرات السياحية.
- حجز تذاكر السفر {عبر الطائرات والباخرة}.
- تنظيم رحلات للبقاع المقدسة {الحج والعمرة}.
- الإشراف على تنظيم معارض ثقافية وتاريخية وفنية.
- حجز الفنادق بكل مستوياتها ومن مختلف دول العالم.
- التنسيق مع وكالات سياحية أجنبية من أجل تنظيم تربية علمية، رياضية وثقافية.
- تنظيم رحلات قصد تعلم اللغات.
- كراء السيارات .

### المطلب الرابع: تحليل بيئة الوكالة السياحية NTV

تحليل بيئة الوكالات السياحية محل الدراسة

لدى وكالة السياحة والسفر محل الدراسة في مجموعة من نقاط القوة والضعف و كذلك الفرص والتحديات تم تلخيصها في الجدول التالي :

نقاط القوة	نقاط الضعف	الفرص	التحديات
<p>- المصداقية، والسرعة في تقديم الخدمات، إضافة إلى حسن الاستقبال .</p> <p>مشاركة الوكالة في الصالونات المحلية والدولية، لتمثيل الجزائر والمنتوج السياحي الجزائري .</p> <p>-اهتمام الوكالات بتقديم دورات تدريبية للعمال الدائمين .</p> <p>خبرة الوكالات في المجال الإلكتروني حيث تركز على الترويج عبر الانترنت ومن خلال المواقع الخاصة بها والتي تستعرض بأكثر من لغة</p>	<p>- التركيز على السياحة الدينية {الحج والعمرة} كأكثر عائد للوكالات، مع إهمال نسبي لأنواع السياحة الأخرى .</p> <p>ضعف شبكة الانترنت ما يصعب على الموظفين القيام بأعمالهم .</p> <p>- ضعف الإمكانيات المادية من أجل استخدام أكبر عدد من آليات الاتصال والوسائل الإعلانية.</p>	<p>- تحايل بعض الوكالات المنافسة وعدم التزامها مع الزبائن، بحيث تقدم عروض مغرية على الورق.</p> <p>- تنوع المناطق الجغرافية والحضارية الموجودة على المستوى الولاية.</p> <p>-الاستفادة من كل التسهيلات التي تقدمها الدولة لترقية الخدمات السياحية، وتسريع مختلف التعاملات .</p> <p>- ظهور تكنولوجيا جديدة تسهل عمل الوكالات السياحية .</p>	<p>- عدم وجود ثقافة السياحة لدى المواطنين، حيث يفضلون الاعتماد على وسائلهم الخاصة، أو الاتصال بالأقارب لقضاء العطل.</p> <p>- نقص التغطية الإعلامية للنشاط السياحي.</p> <p>- نقص المرشدين السياحيين المتخصصين .</p> <p>-توجه شركات الطيران والفنادق إلى العميل مباشرة.</p> <p>- عزوف السياح الأجانب عن للمجيء بسبب الخوف من انفجار الوضع الأمني في الجزائر.</p> <p>-تماطل البنوك في تلبية احتياجات الوكالات السياحية ، والتحويلات المالية .</p>



من خلال دراستنا التي تمحورت حول دور الوكالات السياحية في التنمية السياحية ، تبين لنا بأن الوكالات السياحية تلعب دور أساسيا في التنمية السياحية ، وذلك من خلال تحديد أدوار الوكالة السياحية وخدماتها التي تساهم بشكل مباشر وغير مباشر في التنمية السياحية إذ أن الوكالات تمر بمعوقات التنمية من جانب ولكن الجزائر في طور نموها تغدوا لتدركها .



## قائمة المراجع

أ- المجلات الجامعية

- 1- مجلة الاقتصاد الصناعي {خزراتك} ، المجلد 09 ، العدد 02 ، {2019} ص {99 - 124} جامعة باتنة الجزائر بعنوان دور وكالات السياحة والسفر في تنمية سياحة مستدامة - دراسة ميدانية لعينة من وكالات السياحة والسفر بولاية باتنة - .

ب- المحاضرات الجامعية :

- 1- محاضرة مادة الاقتصاد السياحي ( الفصل السادس ) مفاهيم نظرية في التنمية الاقتصادية والتنمية السياحية ، موضوع المحاضرة : (( مفاهيم التنمية السياحية والتنمية السياحية المستدامة))







## برنامج عمرة رمضان



### 15 يوم أوائل

الرحلة	الطيران	الفندق	غرفة رباعية	غرفة ثلاثية	غرفة ثنائية
08 مارس / جدة 22 مارس / جدة	الخطوط السعودية مطار الجزائر	أرائك غزة 600 متر	300.000 دج	340.000 دج	413.000 دج
12 مارس / جدة 26 مارس / جدة	الخطوط السعودية مطار الجزائر	أرائك غزة 600 متر	300.000 دج	340.000 دج	413.000 دج
11 مارس / المدينة 25 مارس / جدة	الخطوط السعودية مطار قسنطينة	مسك أم القرى 950 متر	290.000 دج	310.000 دج	330.000 دج
13 مارس / المدينة 27 مارس / جدة	الخطوط الجزائرية مطار الجزائر	سجى أجياد 800 متر	360.000 دج	400.000 دج	480.000 دج

### 15 يوم أواخر

25 مارس / المدينة 08 افريل / جدة	الخطوط السعودية مطار الجزائر	أرائك غزة 600 متر	495.000 دج	580.000 دج	745.000 دج
25 مارس / المدينة 08 افريل / جدة	الخطوط السعودية مطار قسنطينة	مسك أم القرى 900 متر	430.000 دج	495.000 دج	555.000 دج

### 21 يوم

22 مارس / المدينة 12 افريل / جدة	الخطوط السعودية مطار الجزائر	أرائك غزة 600 متر	510.000 دج	590.000 دج	750.000 دج
-------------------------------------	---------------------------------	----------------------	------------	------------	------------

### شهر رمضان كامل

13 مارس / المدينة 14 افريل / جدة	الخطوط السعودية مطار الجزائر	أرائك غزة 600 متر	560.000 دج	660.000 دج	870.000 دج
12 مارس / المدينة 22 افريل / جدة	الخطوط السعودية مطار قسنطينة	مسك أم القرى 900 متر	450000 دج	510.000 دج	560.000 دج
22 مارس / المدينة 12 افريل / جدة	الخطوط الأردنية مطار الجزائر	أرائك بكة	395.000 دج	444.000 دج	535.000 دج

لمزيد من المعلومات اتصلوا بنا

0791 66 41 25 / 0698 66 83 01 / 023 94 48 74



# عمرة رمضان

## 35 يوم 1445 هـ

### الفنادق

1- مكة المكرمة:

لؤلؤة المشاعر - العزيفية.

--- النقل متوفر ---

2- المدينة المنورة:

مجموعة المختارة

ابتداء من:

**370.000,00**

### تاريخ الرحلة

الإطلاق من الجزائر العاصمة

من 21 مارس

إلى 25 أبريل 2024



رحلة غير مباشرة مع:

الملكة الأردنية  
ROYAL JORDANIAN



المرشد الديني:  
د. يحيى بكلي



national trésor voyage



Bab ezzouar - Alger

023 94 48 74

0791 66 41 25

للحجز والاستفسار

اتصلوا بنا على الأرقام



**NATIONAL  
TRESOR  
VOYAGE**

# CASBAH D'ALGER

🕒 9:30 am      📅 04 MAI , 2024

07.91.66.41.25  
06.98668301  
05.56.81.98.80  
023.94.48.74

**VOYAGE ORGANISÉ**

# ISTANBUL

DEPART CHAQUE SEMAINE

**119.000 Da**

- ✓ Billet d'avion
- ✓ Hôtel
- ✓ Guide et assistance
- ✓ Sorties et excursions

**NATIONAL TRESOR VOYAGE**

0791 66 41 25  
0556 81 98 80  
023 944 874

الملحق رقم (03): برنامج من برامج السياحة الخارجية