

## كسب رهان الجودة؟

مع النمو الايجابي، أصبحت السوق السياحية فرصة ثمينة للمهنيين المحترفين لمواجهة التحديات الجديدة. سجل قطاع السياحة في السنوات الأخيرة مستوى لأبأس به من الابداع مقارنة بالقطاعات الأخرى. بفضل توفر المعلومات المقدمة من الأنترنت و الشبكات الاجتماعية، بالإضافة الى وجود منافسة حادة و متنوعة، أصبح السوّاح اليوم أكثر تطلّبا و هذا شيء طبيعي.

فرغم كل التطورات، إلّا أنّ إرضاء الزبون كان و لا يزال العنصر الأساسي للمهنة و المهنيون المتميّزون بروح الخدمة، تكمن الجودة في صميم هذه الروح. يندرج مخطط الجودة في إطار إستراتيجية النهوض بالسياحة في الجزائر، و هو بمثابة جهاز مصمّم لمساعدة المهنيين الجزائريين على النجاعة و كسب رهان الجودة.



## مخطط جودة السياحة الجزائرية PQTA

بوجود "مخطّط جودة السياحة الجزائرية" (PQTA)، ترافق و تدعم وزارة السياحة و الصناعة التقليدية كل الفاعلين الجزائريين العاملين في القطاع السياحي عن طريق الإنخراط الإفرادي في الجودة. يرمي مخطط جودة السياحة إلى:

- إرساء علامة تجارية خاصة بجودة السياحة الجزائرية.
- دعم كفاءة الموارد البشرية.
- عصريّة البنية التحتية و التجهيزات.

إن مخطط جودة السياحة الجزائرية الذي أعدّ من أجل مهنيي القطاع و بالاشتراك معهم وفق المعايير الدولية قد يمكن من تحديد معالم الطريق نحو التحسين التدريجي للخدمات و تطوير القدرة التنافسية للقطاع.



## انتهاج الجودة ورقة رابحة أكيدة!

إن الإلتزام بالإنخراط في مخطط الجودة هو مسار رابح-رابح للمهنيين و لكل القطاع الوطني للسياحة.

**فهو يمكن المهنيين في السياحة من:**

- تحسين صورة المؤسسة و توقعها.
- استقطاب زبائن أوفياء جدد.
- الإستفادة من جميع المساعدات و الحوافز التي توفرها الدولة.
- تحفيز العاملين في القطاع و تهمينهم.
- التحكم في الكلفة و تحسين مردودية التسيير الداخلي.
- الزيادة في نشاط المؤسسة و تحقيق أرباح أفضل لفائدتها.

**أما بالنسبة لقطاع السياحة فإنه يمكن من:**

- إنجاز خطوة كبيرة نحو إكتساب مهنية.
- متزايدة للخدمات المقدمة في السياحة الجزائرية، سواءا محليا او دوليا.
- التسجيل ضمن انتهاج يقوم على التطوير المستمر للموارد البشرية.
- تحقيق عامل من عوامل التنافسية و الجاذبية للعرض السياحي الوطني.
- كسب ورقة النجاح للنهوض بالثروات الوطنية و الخصوصيات الإقليمية و المحلية.
- إنشاء مصدر هام لخلق مناصب شغل و الحدّ من البطالة.

## العلامة التجارية « جودة السياحة الجزائر » عربون ثقة

رؤية فوّية للعلامة التجارية مضمونة بعدّة طرق:

- تجسيد مادي عن طريق منح المؤسسة لشعار يحمل عبارة "جودة السياحة الجزائر" الذي يعدّ ضمانا لجودة الخدمات، و نداء بصري للزبون.
- تسجّل المؤسسة في شبكة الجودة الموضوعة على موقع الأنترنت المخصص لهذا الغرض
- تثمن المؤسسة في كل منشورات و دعائم الوزارة المكلفة بالسياحة.
- و أخيرا تستفيد المؤسسة من البروز في كل حملات الترويج الوطنية لترقية "وجهة الجزائر" (الصالونات، المعارض، اللقاءات، الحملات الترويجية، إلخ...).

تمنح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" (PQTA) من قبل الأمانة التقنية لمخطط جودة السياحة، تركز العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" أساسا على الإمتياز، و تثبت هذه العلامة التجارية بصفة جليّة أنّ المؤسسة قد انخرطت في مسار الجودة بالإلتزام الدائم بإرضاء الزبون.

- هي **شهادة على الثقة** و ضمان للزبائن.
  - هي **علامة تجارية** تهتم بجمع كل مكونات العرض السياحي.
- إلى يومنا هذا، أنّ علامة الجودة متوقّرة للأنشطة الفرعية التالية : الفنادق، المطاعم، و وكالات السياحة و الأسفار.

## انتهاج الجودة... هو أيضا إلتزام !

تجهيزات في حالة جيدة الإستعمال و تتم صيانتها باستمرار.

- تعليق لافتات تبرز إرشادات الأمن و طرق الإخلاء عند الاقتضاء.
- إحترام البيئة و الفضاعات الخضراء.
- بالإضافة إلى الاقتصاد في الماء و الطاقة.
- تثمين التراث المحلي و المنتوجات و المعالم السياحية المحلية (فنّ الطبخ، الصناعة التقليدية، الثقافة، الطبيعة...).
- و يوضّح المرجع الوطني لجودة السياحة، المعايير و الإلتزامات المحددة التي يجب إحترامها حسب الفرع.

إن الانضمام إلى العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" يعني التعهد بالإلتزامات محدّدة تجاه الزبائن في المجالات التالية:

- استقبال خاص، حار و لطيف للزبون، مع تقديم معلومات واضحة، دقيقة، كاملة و سريعة (بواسطة الهاتف أو عن طريق البريد الإلكتروني أو في عين المكان).
- وجوب الإنصات للزبائن و المعالجة الآنية لطلباتهم.
- توفير فضاعات للإقامة و الاستجمام، نظيفة، مريحة و جميلة، تتوفر فيها

## هل تفكر في تبني الجودة؟

لترقية مؤسستك و تطويرها، و لتحقيق التميّز في مجال التنافس، و جلب زبائن جدد و اوفياء، لا خيار أمامك سوى تحسين جودة خدماتك و أدائك، و هو ما يقتضي انتهاج مسار جديد للجودة، يقوم أساسا على :

- انتهاج إرادي، يعود اليك بالاساس.
- عمل تساهمي، يشمل الإدارة و العمّال بالمؤسسة في نفس الوقت.
- هو بالنهاية إلتزام قوي من قبل المسؤولين الأوائل في المؤسسة.

### ما المقصود بإنتهاج الجودة؟

الإندماج في مسار الجودة يمكنك من التقييم اليومي و المستمر للتسيير و النشاطات و اتّخاذ إجراءات للتطوّر و التقدّم في كل مستويات مجال الخدمات.

إنّ انتهاج الجودة، سيصبح مع الزمن ديناميكية حقيقية مرسّخة في ثقافة و قيم المؤسسة.

### الهدف: ضمان إرضاء الزبون

لضمان إرضاء الزبون، تقترح عليك وزارة السياحة و الصناعة التقليدية مخطط يرافقك و يساندك في كل المراحل الضرورية لذلك.

# كل ما يجب أن تعرفه عن الجودة



## الجودة ... رهان راجح ! فلنعمل معا !

هل قرّرت اتّباع انتهاج الجودة لتحقيق امتياز مؤسستك بحصولك على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" ؟

إن وزارة السياحة و الصناعة التقليدية في خدمتك و في الإصغاء لكل اهتماماتك. و هي كذلك تحت تصرفك لإرشادك، نصحك و مرافقتك في انتهاجك.

تضع الوزارة تحت تصرّفك كذلك، إجراءات تحفيزية جديدة مثل تكوين المستخدمين و المسؤولين، تمويل عمليتي التشخيص و المصادقة و العديد من التحفيزات الإضافية.

تجد كل المعلومات المفيدة لدى الجمعيات المهنية و مثلي الوزارة.

### اتصل بنا :

وزارة السياحة و الصناعة التقليدية  
الأمانة التقنية لمخطط جودة السياحة  
119، نهج ديدوش مراد، الجزائر، الجزائر العاصمة.  
الهاتف: +213 21 71 45 45 / +213 21 71 45 45  
الفاكس: +213 21 71 34 34  
البريد الإلكتروني: pqta@qualitetourisme.dz

www.qualitetourisme.dz

## استفيدوا من الإجراءات التحفيزية الجديدة

- يستفيد المهنيون المنخرطون في مسار الجودة من الإجراءات التحفيزية التالية:
- تخفيض بنسبة 3 % و 4.5 % على التوالي من نسبة الفائدة المطبّقة على القروض البنكية المتعلقة بعمليات العصرية للمؤسّسات السياحية و الفندقية المنجزة على التوالي بالولايات الشمالية و الجنوبية في إطار مخطط جودة السياحة (المادة 80 من قانون المالية التكميلي لسنة 2009).
- تخفيض جمركي بصفة مؤقتة (إلى غاية 31 ديسمبر 2014)، فيما يتعلق باقتناء التجهيزات و الأثاث غير المنتج محليا حسب المعايير الفندقية و المدرجة في إطار عمليات العصرية و التأهيل لمخطط جودة السياحة (المادة 81 لقانون المالية التكميلي لسنة 2009).
- التكمّل التام بعمليتي التشخيص و المصادقة الخارجيتين.
- التكمّل التام بالتكوين و تأهيل المستخدمين. و زيادة على المستخدمين القاعديين، تلتزم وزارة السياحة و الصناعة التقليدية بتكوين "السيدات/السادة الجودة" و اللذين يتمّ تعيينهم من قبل المؤسسات السياحية المنخرطة في مخطط الجودة.
- المرافقة في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، العصرية و التوسيع.
- تثمين المؤسسات من خلال إستعمال علامة "جودة السياحة الجزائر".
- التسجيل في شبكة المؤسسات السياحية الحاملة لعلامة "جودة السياحة الجزائر"
- الإستفادة من كل العمليات الإتصالية التي تدخل في إطار الترقية المؤسساتية.

## العلامة التجارية « جودة السياحة الجزائر » في متناولك !

- 1 يمكنك الحصول على علامة الجودة باتّباع المراحل السبعة التالية:
- 2 الإستعلام حول الإلتزامات الوطنية للجودة.
- 3 إمضاء عقد الإنخراط في المخطط الوطني للجودة.
- 4 القيام بعملية تشخيص تقنية من قبل مكتب متخصص معتمد.
- 5 تنفيذ توصيات مكتب التشخيص.
- 6 إنجاز عملية مصادقة نهائية.
- 7 تقديم الملف إلى الأمانة التقنية لمخطط جودة السياحة.
- 7 الحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".



الجودة رهان راجح ...  
... فلنعمل معا !