

## انتهاج الجودة ورقة رابحة أكيدة

أما بالنسبة لقطاع السياحة فإنه يمكن من :

- إجاز خطوة كبيرة نحو إكتساب مهنية.
  - متزايدة للخدمات المقدمة في السياحة الجزائرية، سواءً محلياً أو دولياً.
  - التسجيل ضمن انتهاج يقوم على التطوير المستمر للموارد البشرية.
  - تحقيق عامل من عوامل التنافسية و الماذبة للعرض السياحي الوطني.
  - كسب ورقة النجاح للنهوض بالثروات الوطنية والخصوصيات الإقليمية و المحلية.
  - إنشاء مصدر هام لخلق مناصب شغل و الحد من البطالة.

**انتهاج الجودة... هو أيضا إلتزام**

تجهيزات في حالة جيدة الاستعمال و تتم  
صيانةها باستمرار.

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

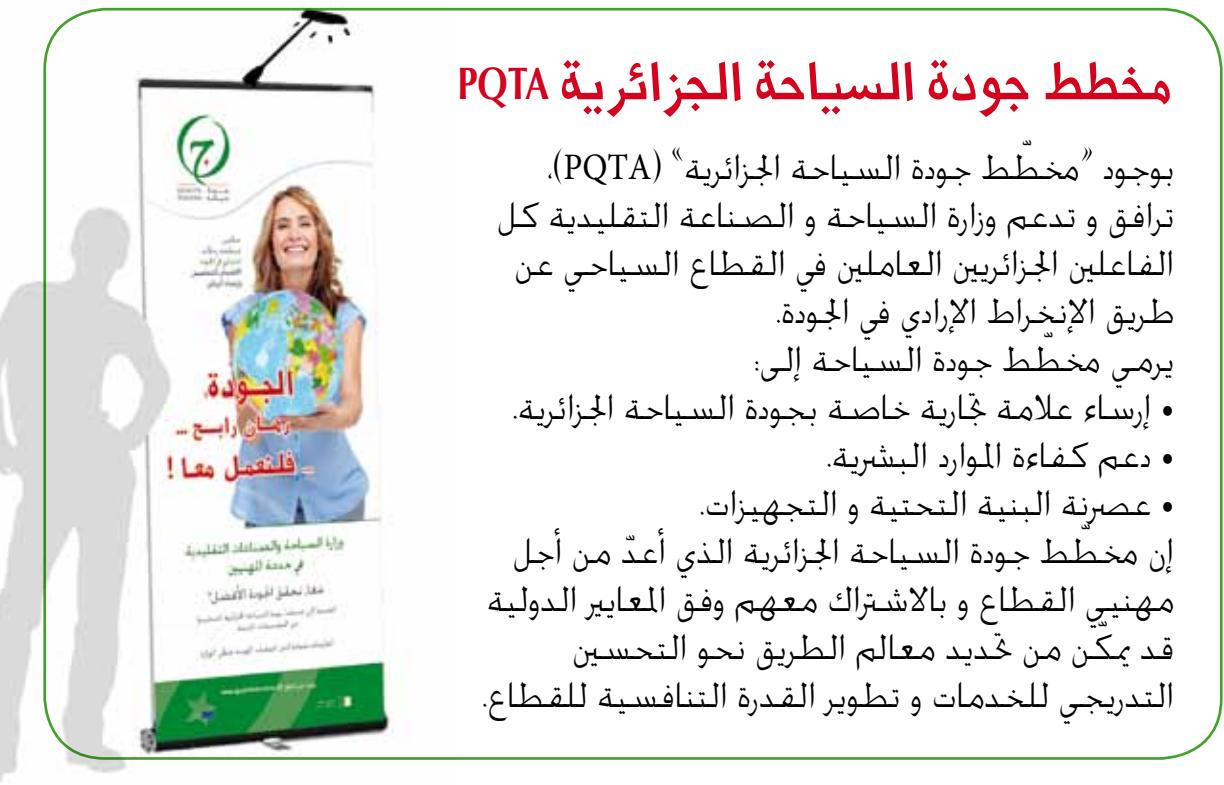
بالتزامات محددة تجاه الزائرين في المجالات التالية:

  - 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 للزائرين و المعالجة الآنية لطلباتهم.
  - توفير فضاءات للإقامة والاستجمام، نظيفة، مريحة و جميلة، تتتوفر فيها

إن الانضمام إلى العلامة التجارية  
”جودة السياحة الجزائر“ يعني التعهد

- بإلتزامات محددة تجاه الزبائن في المجال التالية:

  - استقبال خاص، حار و لطيف للزبائن، م 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 فضاءات للإقامة والاستجمام نظيفة، مريحة و جميلة، تتوفّر فيها



## مخطط جودة السياحة الجزائرية TA

بوجود "مختلط جودة السياحة الجزائرية" (PQTA) ترافق و تدعم وزارة السياحة و الصناعة التقليدي الفاعلين الجزائريين العاملين في القطاع السياحي طريق الإنخراط الإرادي في الجودة.

- يرمي مخطط جودة السياحة إلى:
  - إرساء علامة خارية خاصة بجودة السياحة الجزائرية.
  - دعم كفاءة الموارد البشرية.
  - عصرنة البنية التحتية والتجهيزات.

إن مخطط جودة السياحة الجزائرية الذي أعد من مهنيي القطاع وبالاشتراك معهم وفق المعايير القد يمكن من تحديد معالم الطريق نحو التحسين التدريجي للخدمات وتطوير القدرة التنافسية للجزائر.

مع النمو الايجابي، أصبحت السوق السياحية فرصة ثمينة للمهنيين المحترفين لمواجهة التحديات الجديدة. سجل قطاع السياحة في السنوات الاخيرة مستوى لا يأس به من الابداع مقارنة بالقطاعات الاخرى.

بفضل توفر المعلومات المقدمة من الأنترنيت و الشبكات الاجتماعية، بالإضافة إلى وجود منافسة حادة و متنوعة، أصبح السّوّاح اليوم أكثر تطلباً و هذا شرء

فِرْغَمْ كُل التَّطْوِورَاتِ، إِلَّا أَنْ إِرْضَاء الزَّبُون  
كَانَ وَلَا يَزَالُ الْعَنْصُرُ الْأَسَاسِيُّ لِلْمَهْنَةِ وَ  
الْمَهْنِيُونَ الْتَّمِيِّزُونَ بِرُوحِ الْخَدْمَةِ، تَكْمِنُ الْجُودَةُ  
فِي صَمِيمِ هَذِهِ الرُّوحِ. يَنْدَرُجُ مُخْطَطُ الْجُودَةِ  
فِي إِطَارِ إِسْتَرَاطِيجِيَّةِ النَّهْوَضِ بِالسِّيَاحَةِ فِي  
الْمَرْأَةِ، وَهُوَ بِثَابَةِ جَهَازٍ مَصَمَّمٍ لِلْسَّاعَةِ  
الْمَهْنِيَّينَ الْجَزَائِيرِيَّينَ عَلَى النِّجَاعَةِ وَكَسْبِ رَهَانِ  
الْجُودَةِ.



# العلامة التجارية « جودة السياحة الجزائر » عربون ثقة رؤية متعددة الاشخاص

# رؤيه فويء للعلامة التجارية مضمون طرق:

- جَسِيد مادي عن طريق منح المؤسسة لشعار يحمل عبارة "جودة السياحة" الذي يعدّ ضماناً لجودة الخدمات، وبصري للزيون.
  - تسجيـل المؤسـسة في شبـكة الجـودـة على موقع الأنـترنت المـخصـص لـهـذا
  - تـشـمـنـ المؤـسـسـة في كلـ منـشـورـاتـ وـالـوزـارـةـ المـكـلـفةـ بـالـسـيـاحـةـ.
  - وـ أـخـيرـاـ تستـفـيدـ المؤـسـسـةـ منـ البرـوـتـوكـولـاتـ كـلـ حـمـلاتـ التـروـيجـ الوـطـنـيـةـ لـتـرقـيـةـ "الـجزـائـرـ"ـ (ـالـصالـونـاتـ،ـ الـعـارـضـ،ـ الـلـقـاءـ،ـ الـحمـلاتـ التـروـيجـيةـ،ـ إـلـخـ...ـ).
  - تـركـزـ العـلامـةـ التجـارـيـةـ "ـجـودـةـ السـيـاحـةـ الجـزـائـرـ"ـ أـسـاسـاـ عـلـىـ الـإـمـتـيـازـ وـ تـثـبـتـ هـذـهـ العـلامـةـ التجـارـيـةـ بـصـفـةـ جـلـيـةـ أـنـ المؤـسـسـةـ قدـ انـخـرـطـتـ فـيـ مـسـارـ الجـودـةـ بـالـإـلتـزـامـ الدـائـمـ بـإـرـاضـاءـ الـزيـونـ.
  - هي شـهـادـةـ عـلـىـ الثـقـةـ وـ ضـمـانـ لـلـزيـائـنـ.
  - هي عـلامـةـ خـارـجـيـةـ تـهـنـمـ بـجـمـعـ كـلـ مـكـوـنـاتـ العـرـضـ السـيـاحـيـ.
  - إـلـيـ يومـناـ هـذـاـ،ـ أـنـ عـلامـةـ الجـودـةـ مـتـوـفـرـةـ لـلـأـنـشـطـةـ الفـرعـيـةـ التـالـيـةـ:ـ الفـنـدقـةـ،ـ الـمـطـاعـمـ،ـ وـوكـالـاتـ السـيـاحـةـ وـالـأـسـفارـ.

## كسب رهان الجودة؟



هل تفكّر في تبني الجودة؟

**ما المقصود بـإنتهاج الجودة؟**

الإندماج في مسار الجودة يمكنك من التقديم اليومي والمستمر للتسخير والنشاطات واتخاذ إجراءات للتطور والتقدم في كل مستويات مجال الخدمات.

انّ انتهاج الجودة، سيصبح مع الزمن ديناميكيّاً حقيقة مرسخة في ثقافة وقيم المؤسّسة

**الهدف: ضمان إرضاء الزيتون**  
لضمان إرضاء الزيتون، تفتح عليك وزارة السياحة  
و الصناعة التقليدية مخطط يرافقك  
و يساندك في كل المراحل الضرورية لذلك.

# كل ما يجب أن تعرفه عن الجودة



الجودة رهان رابح ...  
فلنعمل معا !



## الجودة ... رهان رابح ! فلنعمل معا !

هل قررت اّتباع انتهاج الجودة لتحقيق امتياز مؤسستك بحصولك على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"؟ إن وزارة السياحة والصناعة التقليدية في خدمتك وفي الإصفاء لكل اهتماماتك. وهي كذلك تحت تصرفك لإرشادك، نصحك و مرافقتك في انتهاجك. تضع الوزارة تحت تصرفك كذلك، إجراءات تحفيزية جديدة مثل تكوين المستخدمين و المسؤولين، تمويل عمليتي التشخيص والصادقة و العديد من التحفيزات الإضافية. تجد كل المعلومات المفيدة لدى الجمعيات المهنية و مثلك 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 49 64  
الفاكس: +213 21 71 34 34  
البريد الإلكتروني: pqta@qualitetourisme.dz

[www.qualitetourisme.dz](http://www.qualitetourisme.dz)



بدعم من  
الإتحاد الأوروبي



المجتمعية الشعبية

## استفيدوا من الإجراءات التحفيزية الجديدة

- التكفل التام بعمليتي التشخيص و الصادقة الخارجيتين.
- تخفيض بنسبة 3 % و 4.5 % على التوالي من نسبةفائدة المطّبقة على القروض البنكية المتعلقة بعمليات العصرنة للمؤسسات السياحية و الفندقة 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 العصرنة و التأهيل لمخطط جودة السياحة (المادة 81 لقانون المالية التكميلي لسنة 2009).

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

يمكن الحصول على علامة الجودة باتّباع المراحل السبعة التالية:

- 1 الإستعلام حول الإلتزامات الوطنية للجودة.
- 2 إمضاء عقد الإنخراط في المخطط الوطني للجودة.
- 3 القيام بعملية تشخيص تقنية من قبل مكتب متخصص معتمد.
- 4 تنفيذ توصيات مكتب التشخيص.
- 5 إنجاز عملية صادقة نهائية.
- 6 تقديم الملف إلى الأمانة التقنية لمخطط جودة السياحة.
- 7 الحصول على العلامة التجارية «جودة السياحة الجزائر».

