



مخطط جودة السياحة الجزائرية

# الجودة

الجودة، رهان رابح ...

... فلنعمل معا !





مخطط جودة السياحة الجزائرية

# دليل الجودة



هذا الدليل أجزء في إطار برنامج دعم التنوع للاقتصاد في الجزائر (DIVECO) بتمويل من الإتحاد الأوروبي

© وزارة السياحة و الصناعة التقليدية. الجزائر، 2014

## الفهرس

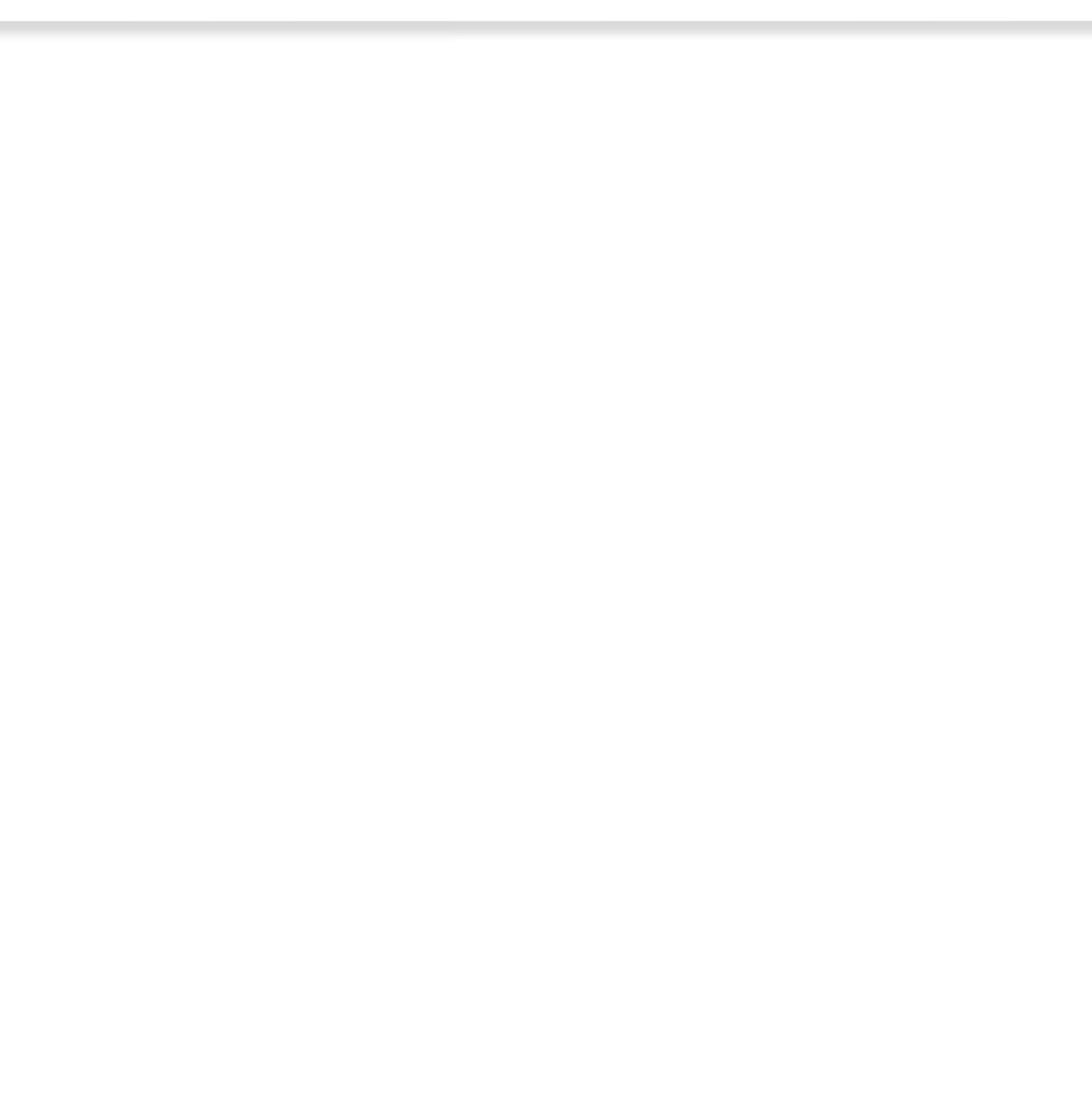
- 5 : من المعنى بهذا الدليل؟
- 6 : تنمية السياحة الجزائرية.
- 7 : مخطط جودة السياحة الجزائرية.
- 8 : ما المقصود بانتهاج الجودة؟
- 9 : ما المقصود بالعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"؟
- 10 : رؤية متعددة الأشكال للعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"
- 11 : من يمنح العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر؟
- 12 : لماذا الالتزام بانتهاج للعلامة؟
- 14 : شروط الانضمام للعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"؟
- 15 : مزايا الالتزام بانتهاج جودة السياحة.
- 16 : الحصول على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر خطوة بخطوة.

### دليل الجودة حسب الفرع

- 19 : معايير و إلتزامات الجودة في الفنادق و المطاعم.
- 27 : معايير و إلتزامات الجودة في وكالات السياحة و الأسفار.

### ملحقات

- 35 : عقود التزام للانخراط في مخطط الجودة حسب الفرع.
- 42 : معلومات مفيدة.
- 43 : قسيمة الانخراط.



# من المعنى بهذا الدليل؟

إن هذا الدليل هو كتاب منهجي مرجعي موجه إلى المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة الذين يرغبون في الالتزام ارادياً بانتهاج الجودة و الذين يحرصون على جودة الخدمات وتلبية حاجات الزبائن وإرضائهم.

## أهداف دليل الجودة:

يهدف دليل جودة السياحة إلى:

- إعلام المهنيين بالخطوات التي يجب اتباعها للترشح من أجل الحصول على العلامة التجارية «جودة السياحة الجزائر».
- يلخص و ينظم معايير و التزامات الجودة للفروع الثلاثة : الفنادق، المطاعم، و وكالات السياحة و الأسفار.
- يسمح ايضاً لكل مهني راغب بالانخراط في مسار الجودة من التقييم الذاتي لعمله من خلال مقارنة ممارساته بشروط الجودة المفصلة حسب الفرع.

## دليل الجودة: وسيلة في تطور مستمر

إن هذا الدليل هو وسيلة حيوية و قابلة للتطوير، وسيسعى في الطبعات اللاحقة إلى تغطية جميع العلاقات المتصلة بمجال الخدمات السياحية.



# تنمية السياحة الجزائرية

## 7 تنمية السياحة الجزائرية: استراتيجية طويلة المدى

إن انتهاج مسار الجودة موجود في قلب استراتيجية التنمية السياحية الجزائرية لافتاق 2030 ، وهي استراتيجية اعتمدتها الحكومة في المخطط التوجيhi للتهيئة السياحية (SDAT) من خلال الدراسات، و الأبحاث، و الاستشارة الموسعة لجميع الفاعلين في قطاع السياحة. تعكس هذه الاستراتيجية إرادة الدولة في دعم الإمكانيات الطبيعية، و الثقافية، و التاريخية للبلد من أجل ترقیته إلى مرتبة الامتیاز في المنطقة الأورومتوسطية و جعل الجزائر وجهة سياحية بامتیاز.

### استراتيجية ذات خمس ديناميكيات

تقوم هذه الاستراتيجية على خمسة ديناميكيات أساسية متكاملة، وهي:

- مخطط الوجهة الجزائرية.
- تنمية الاستثمار السياحي.
- مخطط جودة السياحة الجزائر، "PQTA".
- مخطط الشراكة العمومي - الخاص.
- مخطط تمويل القطاع.



# مخطط جودة السياحة الجزائرية

يطمح مخطط جودة السياحة الجزائرية إلى توحيد جميع المهنيين الجزائريين في قطاع السياحة من خلال الانتهاء الإرادى للجودة، الحرص على تلبية حاجات الزبائن و إرضائهم، وطنيين و أجانب.

تم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية مع مهنيي و من أجلهم، طبقاً للمعايير الدولية، يسمح مخطط الجودة بتحديد المسار من أجل التحسين التدريجي للخدمات والحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر". و يرتبط مخطط جودة السياحة الجزائرية بالنقاط التالية:

- تأسيس العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".
- تدعيم كفاءات الموارد البشرية.
- تنظيم الأنشطة السياحية.
- تحديث البنية التحتية.

**مخطط الجودة**  
**يعتمد على الاحترافية**  
**وعلى الامتياز**

## أهداف مخطط جودة السياحة الجزائرية

- دعم التنافسية الوطنية من خلال إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريع تنمية المؤسسات السياحية.
- بلوغ أفضل مهنية في جميع قطاعات العرض السياحي الوطني.
- تثمين المناطق السياحية الوطنية و ثرواتها المحلية.
- خلق ديمومة العرض السياحي الجزائري من خلال تحسين صورة جودة الخدمات للزبائن الوطنيين و الأجانب.
- افاد المؤسسات السياحية للتزمـة بـانتهـاج مـسارـ الجـودـة و ذلك بـتوفـير الوـسـائـل الملـائـمة لـتحـقـيقـ تـنـميـتهاـ و خـاصـةـ بـمـرـاقـقـتهاـ فـيـ عمـليـاتـ التـجـديـدـ وـ إـعادـةـ التـاهـيلـ وـ التـحـديثـ وـ التـوـسيـعـ وـ التـكـوـينـ.
- ضمان ترويج متزايد للمتعاملين المنخرطين في الجودة من خلال إدماجهـمـ فـيـ شبـكةـ المؤـسـسـاتـ الـحامـلةـ لـالـعلـامـةـ التجـارـيـةـ "ـجـودـةـ السـيـاحـةـ الـجزـائـرـ"ـ وـ ضـمانـ اـندـماـجـ أـحـسـنـ فـيـ المـجـالـ التجـارـيـ وـ تـمـوـعـ أـفـضلـ.

# ما المقصود بـانتهاج الجودة؟

انتهاج الجودة هو منهج وقائي يهدف إلى تحسين متواصل في الخدمات المقدمة لـإرضاء الزبائن. هو انتهاج مشاركي، ارادي، يخص إدارة المؤسسة و العاملين فيها على حد سواء. يتطلب التزام جدي من المسؤولين في المؤسسة. وهو مسار يقوم على دراسة مستمرة لعمل المؤسسة و ممارساتها حتى يمكن القيام بأعمال التحسين و التطوير على جميع مستويات سلسلة الخدمات.

إن انتهاج الجودة إن تواصل يصبح مع الزمن ديناميكية حقيقة مرسخة في ثقافة و قيم المؤسسة.

## ما المقصود بإرضاء الزبائن؟

إن موقع الزبائن يكمن في قلب انتهاج الجودة، فهو الذي توجه إليه الخدمة. كما أن تلبية حاجاته التي يعبر عنها أو يضمّنها، تعد القيمة العليا. فالزبون "الراضي" هو الزبون "الوفي" كاتب الوصفة لعائلته، و أصدقائه و محبيه المهني. فالإشهار المتداول بين الأشخاص يكون في الغالب أكثر خياعه من الإشهار في وسائل الإعلام. إن إرضاء الزبائن، هو الاستجابة لطلبه، و متابعة تلبية الخدمة المقدمة آلية، و هو أيضا الإنصات المستمر إليه، و إجاز استفتاءات مستمرة لمعرفة رأيه حول جودة الخدمات المقدمة إليه.

## المراحل الأساسية في انتهاج الجودة





## ما المقصود بالعلامة التجارية «جودة السياحة الجزائر»؟

يرتكز مخطط جودة السياحة الجزائر زيادة على تطوير الموارد البشرية وتحديث المؤسسات و التجهيزات. على وضع علامة خاصة تميزه و تضمن الجودة للزيون من قبل المؤسسات الملتزمة بهذا الاتجاه. و هذه العلامة هي «جودة السياحة الجزائر».

ترتكز علامة «جودة السياحة الجزائر» على الامتياز و تتجاوز مفهوم تصنيف المؤسسات السياحية، فهي تشهد بصورة واضحة على ان المؤسسة التزمت اراديا باتجاه الجودة و هي تسعى دائما لارضاء الزبائن.

شعار مميز  
للمؤسسات  
و ضمان للزبون!



ـ العلامة التجارية «جودة السياحة الجزائر» وصل ثقة و ضمان للزبائن.

ـ هي خطة جماعية تستلزم التزام و مشاركة الجميع. من مهنيي القطاع، والوزارة المكلفة بالسياحة، و مختلف الإدارات و الجمعيات الإقليمية المعنية.

ـ هي علامة افقية ستشمل على المدى جل العروض السياحية الجزائرية.

ـ العلامة حاليا متوفرة للفروع الثلاثة التالية: الفنادق، المطاعم و وكالات السياحة و الأسفار.

# رؤية متنوعة الاشكال للعلامة التجارية «جودة السياحة الجزائر»

رؤية قوية للعلامة التجارية مصممة بعدة طرق:

- تجسيد مادي عن طريق منح المؤسسة لافتة تحمل عبارة "جودة السياحة الجزائر" التي تعدّ ضماناً لجودة الخدمات و اشارة للزبون.
- تسجيل المؤسسة في شبكة الجودة الموضوعة على موقع الانترنت المخصص لهذا الغرض.
- تثمين المؤسسة في كل المنشورات و الدعائم الترويجية للوزارة المكلفة بالسياحة.
- وأخيراً تستفيد المؤسسة من تواجدها في كل الحملات الوطنية الترويجية "لوجهة الجزائر" (الصالونات، المعارض، اللقاءات، حملات الترويج، الخ).



## من يمنح العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر؟

تمنح الأمانة التقنية لمخطط "جودة السياحة الجزائر" التابعة لوزارة السياحة و الصناعة التقليدية، علامة جودة السياحة الجزائر.

تمثل مهام الأمانة التقنية أساسا في:

- تقييم ملفات الالتزام في مخطط "جودة السياحة الجزائر".
- فرز طلبات الانضمام إلى العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".
- إبداء الرأي بخصوص خطوات الجودة التي التزمت بها المؤسسات المرشحة.
- تحديد شبكة مفوضي العلامة "جودة السياحة الجزائر".
- تلقي و فحص تقارير التشخيص المنجزة من طرف مكاتب خبراء معتمدين.
- مرافقة المهنيين في انتهاج الجودة.
- الحرص على حسن استعمال العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".
- ضمان التناسق و حسن تنفيذ مخطط "جودة السياحة الجزائر".
- التقييم الدوري لتطبيق الآليات المتعلقة بمخطط "جودة السياحة الجزائر".
- دراسة الصعوبات المحتملة و اقتراح حلول لها.
- ضمان تسيير موقع الأنترنت الخاص بمخطط "جودة السياحة الجزائر".
- إبداء الرأي بخصوص جميع المسائل المتعلقة بمخطط "جودة السياحة الجزائر".



# لماذا الالتزام بانتهاج الجودة؟

إن انتهاج الجودة هو مسار رابح - رابح للمهنيين في السياحة، للزيائن و كل قطاع السياحة.

## ـ يسمح انتهاج الجودة للمهنيين في قطاع السياحة بـ:

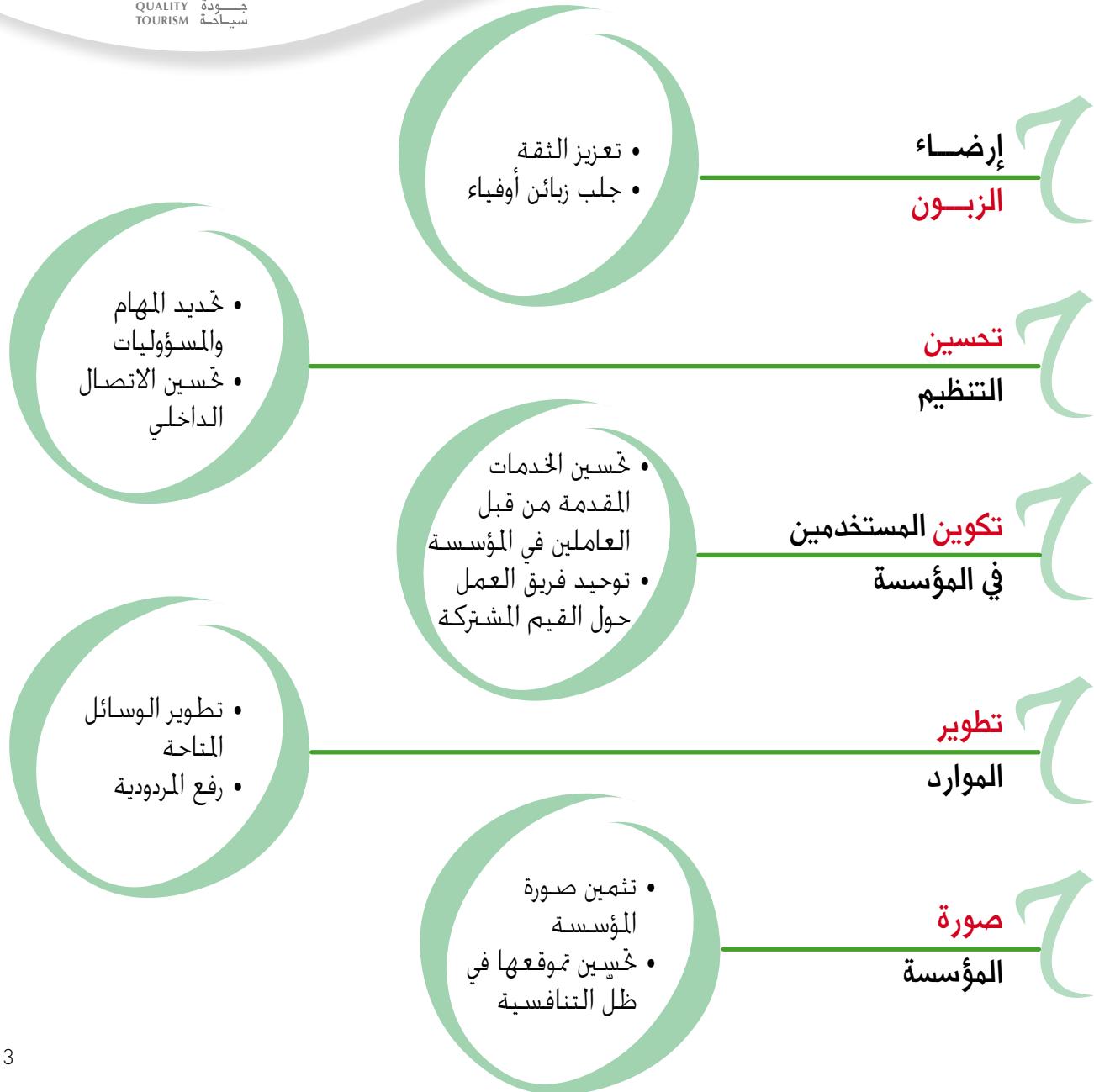
- تحسين صورة المؤسسة و تموقعها.
- إرضاء الزيائن و كسب ثقتهم.
- كسب زيائن جدد.
- الاستفادة من كل المساعدات و المحفزات التشجيعية التي توفرها الدولة.
- التحكم في الكلفة، و تحسين مردودية التسيير الداخلي.
- زيادة نشاطها و تحقيق افضل الارباح.

## ـ بالنسبة للزيائين الوطنيين و الاجانب، انتهاج الجودة هو:

- ضمان الارضاء.
- شهادة على جودة الخدمات.
- ضمان للراحة و السلامة.

## ـ أما بالنسبة لقطاع السياحة، فإن انتهاج الجودة هو:

- خطوة عملاقة نحو احترافية تدريجية للخدمات المقدمة في السياحة الجزائرية محليا و دوليا.
- الانخراط في مسار يقوم على التطوير المستمر للموارد البشرية.
- عامل من عوامل التنمية واستدامة العرض السياحي الوطني.
- وسيلة لدعم و تثمين الثروات الوطنية و المخصوصيات الإقليمية المحلية.
- سبيل ناجع لخلق مناصب شغل و الحد من البطالة.



# شروط الانضمام إلى العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر

تمنح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" للمؤسسات السياحية التي تلتزم انتهاج الجودة وتحترم شروط الانضمام التالية:

- الاستجابة إلى متطلبات المرجعية الوطنية لجودة السياحة (RNQT) حسب فرعها.
- انتهاج مسار للجودة يعتمد على تشخيص خارجي.
- إنشاء خلية دائمة مكلفة بالتشخيص الداخلي.
- مطابقة شروط الاستغلال ومارسة النشاط.
- مطابقة قواعد حفظ الصحة والأمن.
- إدماج البعد البيئي.
- إعداد نظام مكلف بمعالجة شكاوى الزبائن.

الوثائق  
المطلوبة في  
الملف

- **قسيمة الإنخراط**: التي يجب أن يتم إمضاؤها من قبل شخص مؤهل لتمثيل المؤسسة السياحية.
- **تقرير انتهاج الجودة**: مصدق عليه من طرف مسؤول مكتب تشخيص معتمد.
- **قائمة المستخدمين خدد كفاءاتهم** وتمكنهم من اللغات الأجنبية.
  - نسخة من **قرار التصنيف** و/ او رخصة الاستغلال.
  - نسخة من **شهادة المطابقة لمبدأ حفظ النظافة**: لا يتجاوز تاريخها 6 أشهر.
  - نسخة من **شهادة المطابقة لقواعد الأمان**: لا يتجاوز تاريخها 6 أشهر.
  - وصف **نظام معالجة الشكاوى** المدونة من طرف الزبائن، مع ذكر ثلاثة شكاوى وكيفية معالجتها.

# مزايا الانخراط في الجودة

يستفيد المهنيون المنخرطون في مسار الجودة من الإجراءات التحفيزية التالية:

- ـ **تخفيض بنسبة 3% و 4.5%** من نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية المتعلقة بعمليات العصرنة للمؤسسات السياحية والفندقية المنجزة بالولايات الشمالية والجنوبية على التوالي في إطار مخطط جودة السياحة (المادة 80 من قانون المالية التكميلي لسنة 2009).
- ـ **تخفيض جمركي** بصفة مؤقتة إلى غاية 31 ديسمبر 2014، فيما يتعلق باقتناء التجهيزات والأثاث غير المنتج محليا حسب المعابر الفندقية و التي تدخل في إطار عمليات العصرنة و التاهيل تطبيقا لمخطط جودة السياحة (المادة 81 لقانون المالية التكميلي لسنة 2009).
- ـ **التكفل التام بعمليتي التشخيص و المصادقة.**
- ـ **التكفل التام بالتكوين** و تأهيل المستخدمين اضافة الى الموظفين القاعديين، تلتزم وزارة السياحة و الصناعة التقليدية بتكوين السيدات و السادة الجودة يتم تعينهم من طرف المؤسسات السياحية المنخرطة في الجودة.
- ـ **الرافقة** في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، العصرنة و التوسيع.
- ـ **الثنمين** و إبراز المؤسسات من خلال استعمال علامة "جودة السياحة الجزائر".
- ـ **التسجيل في شبكة المؤسسات السياحية الحاملة لعلامة "جودة السياحة".**
- ـ **الاندماج** في كل عمليات الاتصال التي تدخل في إطار الترقية المؤسساتية.

# الحصول على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر خطوة بخطوة

يمّر الانخراط في برنامج جودة السياحة الجزائرية بالمراحل السبعة التالية:

- ١ **معرفة المعايير و إلتزامات الوطنية في الجودة** و التي يحددها الفرع المهني من خلال المرجعية الوطنية لجودة السياحة. توجد المعلومات الخاصة لدى الإدارة المكلفة بالسياحة (على المستوى المركزي و المحلي)، لدى الهيئات المهنية و على الموقع الخاص.
- ٢ **إمضاء عقد الانخراط** في مخطط الجودة و تكوين ملف الانضمام.
- ٣ الموافقة على **القيام بعملية تشخيص** و تدقيق من قبل مكتب مختص في المجال (تعينه الإدارة المكلفة بالسياحة) بهدف تقييم درجة احترام إلتزامات المحددة في المرجعية الوطنية لجودة السياحة و التوصية باتباع خطة للتحسين و التطوير.
- ٤ العمل **بتوصيات** مكتب التشخيص وتجاوز الصعوبات المحتملة.
- ٥ **القيام بعملية تشخيص** للمرة الثانية للمصادقة على عملية التشخيص الأولى، و ذلك بهدف مراقبة مدى التزام المؤسسة بتوصيات مكتب التشخيص.
- ٦ **تقديم الملف** كاملا، مرفقا ب报 告 مكتب التشخيص، إلى الأمانة التقنية للعلامة التجارية "جودة السياحة"، التي تدرس الملف و تقضي باستعمال العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".
- ٧ تسلم الهيئات المعنية لدى وزارة السياحة و الصناعة التقليدية للمستفيد قرار منح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" الذي يخول له **الحصول على لافتة تحمل علامة الجودة** لكي يوضع في مدخل المؤسسة.

## ملخص الجودة في سبع مراحل





معايير و إلتزامات الجودة

فرع

الفندق  
والمطاعم



# معايير و إلتزامات الجودة

## فرع الفندقة و المطاعم

تم تحديد **معايير و إلتزامات** جودة السياحة في فرع الفنادق و المطاعم في الجزائر بمشاركة المهنيين في القطاع. تمثل هذه المعايير و الالتزامات لكل فرع المتطلبات الضرورية من أجل ارضاء الزبائن. و هي تقع على بعض خطوات إلى الأمام مقارنة بالحالة الراهنة حسب المعايير العالمية و تتوزع في عشرة عائلات تمثل 49 معيار و 306 إلتزام في الجودة.

و يمكن **الاطلاع** على إلتزامات الجودة، بطلب المرجعية الوطنية لجودة السياحة (RNQT) حسب الفرع من وزارة السياحة و الصناعة التقليدية، أو بتحميل المعلومات من **الموقع الشخص** لهذا الغرض.



# معايير و إلتزامات الجودة فرع الفندقة والمطاعم

## ـ 1. إدارة المؤسسة و تنميتها

- إدارة المؤسسة بتحديد **الاتجاهات الكبرى التي يجب اتباعها**، التنظيم و الوسائل الأساسية.
- **تحديد استراتيجية** لسنوات عديدة من أجل تنمية المؤسسة و التي من خلالها يتم رسم خطة سنوية و أخرى لسنوات عديدة.
- **تحميل إطار المؤسسة المسؤولية** و تطبيق نظام يقوم على تقديم تقارير للادارة.

## ـ 2. إدارة المالية و جودة المشتريات

- إعداد **الميزانية السنوية** المتعلقة بالأعباء و المدخلات و متابعة تنفيذها.
- إجاز **المشتريات والطلبات** من المواد الأولية، المعدات و الخدمات بطريقة فعالة (الجودة/ الأسعار/ الأجال).

## ـ 3. ضمان وظيفة التسويق، البيع و الاتصال

- ان القيام بمهمة **التسويق** يهدف الى معرفة تطورات السوق، رغبات الزبائن و تحسين الخدمات.
- تنظيم و تنفيذ عمليات **الاتصال**، الترويج و مبيعات المؤسسة.
- العمل ضمن **شبكة** مع مختلف الشركاء في المحيط المباشر للسياحة.

## ـ ٤ صيانة المؤسسة و ضمان الخدمات العامة

- تتم المحافظة على **تراث المؤسسة** و صيانته، و تبين الميزانية الخطوط المالية الضرورية لذلك.
- ضمان **النظافة** الدائمة في الأماكن و الفضاءات المشتركة و صيانة مجموع مكونات المؤسسة.

## ـ ٥ إدارة الموارد البشرية

- إدارة **المستخدمين** في المؤسسة و إعادة تأهيل كفاءاتهم، و تنظيم الموارد البشرية.
- ضمان استقبال **إجراء جدد** و تجديد عملية **تحفيزهم**.
- ضمان **تسخير إداري** حازم.

## ـ ٦ استقبال و مرافقة الزبائن

- ضمان **معالجة فعالة** للحجوزات في مكتب الاستقبال أو على الهاتف و ضمان حسن الاستقبال.
- ضمان **معالجة فعالة** للحجوزات عن طريق البريد الإلكتروني، عن طريق الفاكس أو عن طريق البريد.
- الحرص على تعليق الإشارات و المعلومات الخارجية التي تسهل قدوم الزبائن.

- توفير مداخل و **أماكن خارجية جميلة** و صيانتها بما يدعم صورة المؤسسة.
- توفير المعلومات المفيدة للزبائن و وضع الإشارات الداخلية و العناية بها بما يسهل التنقل داخل المؤسسة.
- التزام المهنية في **استقبال الزبائن** و مرافقتهم طيلة فترة إقامتهم.
- توفير **محيط** ملائم لاستقبال الزبائن باعتماد المعدات الكافية و المتقدمة.
- ضمان **التكوين** النظامي المستمر للموظفين المعنيين باستقبال الزبائن.
- توفير **فضاءات** مشتركة تضمن حسن استقبال وراحة الزبائن.
- توفير الوسائل الخاصة باستقبال **الأطفال** و ذوي الاحتياجات الخاصة.

## ـ 7. الإقامة (الغرفة و المرافق الصحية)

- اقتراح غرف جميلة ذات **ديكور أنيق**.
- اقتراح غرف مريحة تتتوفر فيها الأفرشة، الأثاث، **الأجهزة ذات الجودة** و بعيدة عن الضجيج.
- توفير **المعلومات و الوثائق** المفيدة لإقامة الزبائن داخل الغرفة.
- توفير **التجهيزات الضرورية** لضمان راحة **الزبائن** و استرخائهم و سلامتهم ممتلكاتهم داخل الغرفة.
- توفير **الراحض المجهزة بالوسائل الضرورية** للزبائن داخل الغرف.

- توفير حمام مجهز و في حالة جيدة الاستعمال للزيائن داخل الغرف.
- توفير العناصر الضرورية لسلامة و أمن الأشخاص داخل الغرف.
- ضمان نظافة و أمن المرافق الصحية في الغرف و توفير الأفرشة و مناشف الحمامات.
- تنظيف الغرفة يوميا.
- تنظيف المرافق الصحية للغرفة يوميا.

## ٨. المطعم و قاعة المثروبات

- اقتراح فطور صباح جذاب مع الأخذ بعين الاعتبار عادات الزيائن.
- ضمان استقبال مهني للزيائن داخل المطعم.
- توفير مطعم للزيائن يجمع بين الجمال و الاناقة و هذا شيء سهل توفيره في ايامنا.
- اقتراح قائمات طعام نظيفة تحتوي على أطباق و مشروبات و عروض متتجدة يوميا.
- توفير طبخ لذيد، مع تنويع الأصول و التقاليد و الثقافات المتعلقة بالأكل و جعله في مكان استيراتيجي يسهل الوصول اليه.
- العناية بتقديم الطاولة و الصحون و الكؤوس طيلة فترة الإطعام.

- العناية بالخدمة و الانتباه إلى الزبائن طيلة فترة الأكل.
- توفير حد أدنى من خدمة الإطعام لمدة 24س (بالنسبة إلى مؤسسات الفنادق والاطعام).
- ضمان نظافة المطبخ كاملاً والمطعم و قاعة فطور الصباح و قاعة المشروبات.
- ضمان نظافة و امن الطعام في المطبخ وكل ما له صلة بذلك، و في المطعم ايضاً و قاعة فطور الصباح و قاعة المشروبات.
- توفير قاعة مشروبات تجمع بين الاناقة و الجمال للزبائن.
- اقتراح مجموعة متنوعة من المشروبات و المستهلكات بصفة عامة.
- ضمان حميمية الفضاءات المشتركة و تنشيطها.

## ـ 9. البيئة و التنمية المستدامة

- الأخذ بعين الاعتبار البيئة و التنمية المستدامة في إدارة المؤسسة.

## ـ 10. انتهاج الجودة

- تنظيم انتهاج الجودة العام للمؤسسة و تطبيقه لإرضاء الزبائن.
- إنجاز الأعمال الأساسية التي تضمن إستمرارية انتهاج الجودة.





معايير و إلتزامات الجودة

فرع

# وكالات السياحة و الأسفار



# معايير و إلتزامات الجودة فرع وكالات السياحة و الاسفار

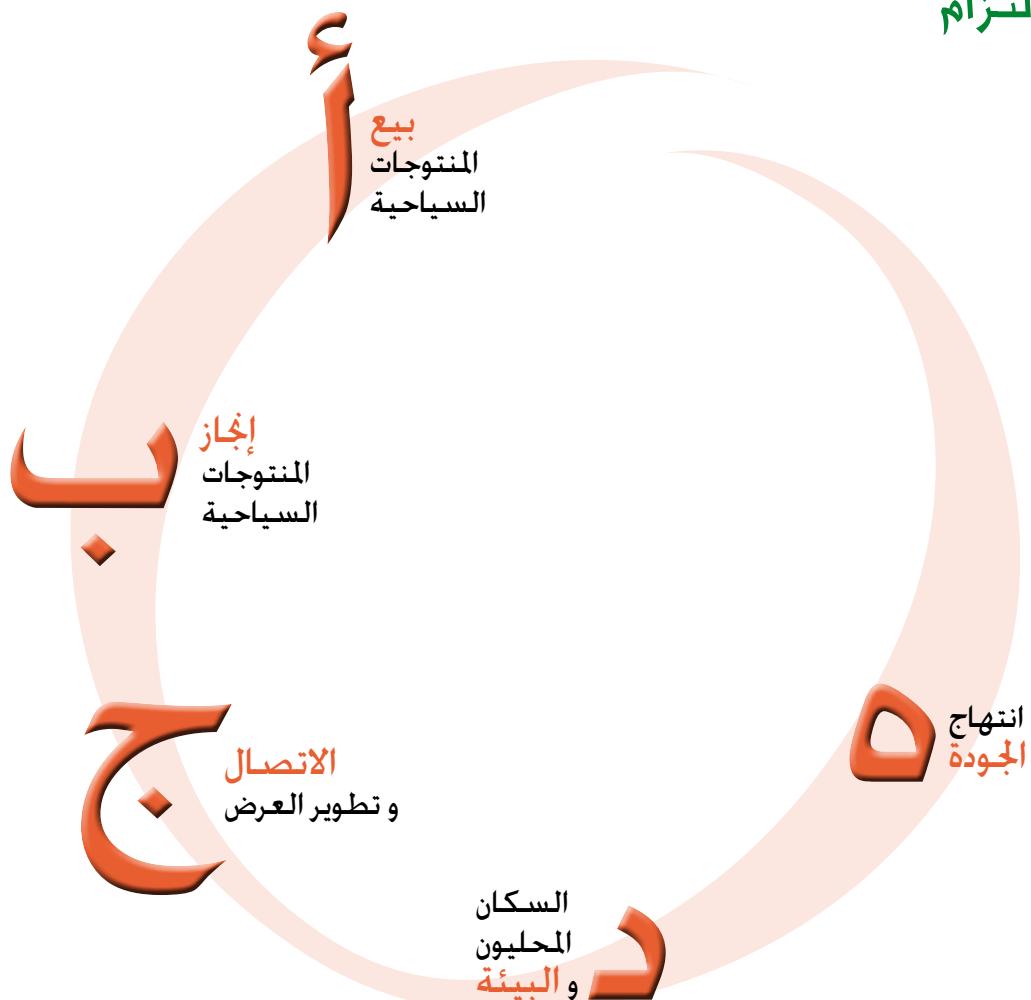
حدّدت **معايير و إلتزامات** جودة السياحة في وكالات السياحة و الاسفار في الجزائر بمشاركة المهنيين في القطاع.

و تمثل هذه المعايير و إلتزامات في هذا القطاع المتطلبات الضرورية **لرضاء الزبائن**. وهي تقع على بعض خطوات إلى الأمام مقارنة بالحالة الراهنة حسب المعايير العالمية.

تتوزع معايير جودة السياحة في وكالات السياحة و الاسفار في **5 عائلات** تمثل في **16 معيار** و **98 إلتزام**.

يمكن الاطلاع على إلتزامات الجودة بطلب المرجعية الوطنية لجودة السياحة (RNQT) حسب الفرع من وزارة السياحة و الصناعة التقليدية، أو بتحميل المعلومات من **الموقع المخصص** لهذا الغرض.

5 عائلات  
16 معيار  
98 إلتزام



# معايير و إلتزامات الجودة فرع وكالات السياحة و الأسفار

## ٢١. بيع المنتوجات السياحية

### ١. فضاء استقبال وكالة السياحة و الأسفار

- استقبال الزبائن في **فضاء ملائم**.

### ٢. الموظفون في الوكالة

- ضمان كفاءة **الموظفين** في الوكالة، و يجب أن يكون هندامهم و سلوكهم ملائم للمهنة.

### ٣. استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في نشاط الوكالة

- **الاتصال و دعم المؤسسة** باستعمال وسائل المعلوماتية.

### ٤. الاستقبال المباشر أو عبر الهاتف للزبائن

- ضمان **الاستقبال المهني** للزبائن.

### ٥. المنتوج السياحي

- اقتراح منتوجات سياحية ذات **جودة و مطابقة للمعايير العالمية**.

### ٦. التفاوض التجاري

- **الإنصات إلى** الزبائن، **علامه و مرفقته** في اختيار الخدمة السياحية.

### ٧. عقد بيع المنتوج السياحي

- **إنتمام عقد البيع.**

## ـ ب. إنجاز المنتوجات السياحية

### 8. العاملين في الميدان

- ضمان **مرافقه الزبائن في الميدان** بمهنية.

### 9. السلامة العامة مضمونة طيلة فترة الإقامة

- ضمان مختلف عناصر الامن و **حفظ النظافة** طيلة فترة الإقامة السياحية.

### 10. وظيفة ما بعد الخدمات السياحية

- الإنصات إلى **رأي الزيون** وأخذ ملاحظاته بعين الاعتبار.

## ـ ج. الاتصال، الشبكات و تطوير العرض

### 11. الاتصال في وكالات السياحة و الاسفار

- استعمال الوسائل الأساسية **للانصال** و الترويج في المؤسسة.

### 12. استعمال النظام الشبكي من طرف وكالات السياحة و الاسفار

- العمل ضمن **شبكة** مع **شركاء** مختلفين من المحيط المباشر للسياحة.

### 13. تنمية عرض المنتوج السياحي

- تنمية و **تنوع المنتوجات** المباعة من قبل الوكالة.

## ـ د. السكان المحليون و المحافظة على البيئة

### 14. سكان الناطق المستضيفة او المحلية

- أخذ حاجات السواح و سكان الناطق المحلية بعين الاعتبار.

### 15. المحافظة على البيئة

- توعية جميع العاملين في المؤسسة و الشركاء و الزبائن بضرورة المحافظة على البيئة.

## ـ ٥. انتهاج الجودة

### 16. انتهاج الجودة

- تنفيذ انتهاج الجودة.

# الملحقات

- عقود الانخراط حسب الفرع:
  - الفنادق
  - المطاعم
  - وكالات السياحة و الأسفار
- معلومات مفيدة
- قسيمة الانخراط

# عقد التزام للانخراط في مخطط "جودة السياحة الجزائر" فرع الفنادق

بين: وزارة السياحة و الصناعة التقليدية

: ٩

موقع الواب:

الفندق:

في إطار الانخراط في مخطط "جودة السياحة الجزائر" (م.ج.س.ج - PQTA). تم الاتفاق على ما يلي:

## المادة 1

يهدف هذا العقد إلى تحديد كيفية شراكة بين الطرفين المذكورين أعلاه، لتطوير الأعمال المذكورة لاحقا، من أجل تحسين جودة العرض السياحي في إطار مخطط جودة السياحة الجزائر (م.ج.س.ج - PQTA).

## المادة 2

بمقتضى هذا العقد، منح وزارة السياحة و الصناعة التقليدية للفندق حق استخدام العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تؤكد جودة خدماته و مستوى معين من الرفاهية، و هذا في إطار نهج الجودة المطابق لمتطلبات جودة السياحة الجزائر (م.ج.س.ج - PQTA).

## المادة 3

من خلال هذا العقد تساهم الوزارة بالسماح للفندق بما يلي:

- إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريعه المتعلقة بالتنمية.
- الاستفادة من المساعدة و الوسائل الملائمة لتطوره.
- الحصول على المراقبة في جميع أعماله المتعلقة بالتجديد، إعادة التأهيل، التحديث، التوسيع و تكوين الموارد البشرية.
- ضمان تسويق أبعع، و موقع أفضل، و إرضاء أحسن للزبائن.
- الاندماج في شبكة المؤسسات المعاصرة على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تمثل ضمانا للسياحة و صورة أفضل للنزل.
- ضمان مكانة تنافسية في العرض السياحي الوطني.
- زيادة المداخيل السياحية، بما يدعم استمرارية نشاط الفندق و استدامته.

#### المادة 4

للاستفادة من مزايا الانضمام في مخطط جودة السياحة الجزائري، يجب على النزل:

- احترام المعايير الوطنية للجودة.
- اتباع منهج للجودة قائم على تشخيص مستقل ، يسمح بالسهر على التحسين المستمر لجودة الخدمات و تضمن للزائر علامة تشير الى الثقة، و المحافظة على مصداقية العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائري". مطابقة الترتيب و شروط الاستغلال و ممارسة النشاط.
- مطابقة قواعد حفظ الصحة و الامن.
- إدماج البعد البيئي.
- إنشاء نظام يعتمد على التكفل بشكاوى الزبائن و معالجتها. الأمر الذي يسمح بالأخذ بعين الاعتبار رأي الزبائن و تعزيز وفائه للمؤسسة. من جهة، و من جهة أخرى الاستفادة الأكيدة لصاحب المؤسسة نفسه، الذي يحدد المثلل في الخدمات التي تقدمها المؤسسة و يعمل على تنفيذ الإجراءات الإصلاحية المناسبة.

#### المادة 5

بمقتضى هذا العقد، يتزمن الفندق بالانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائري (م.ج.س.ج - PQTA). و ذلك بتحقيق برنامج للتنمية الشاملة يرتكز على الجودة و يشمل ما يلي:

- تحديث و تطوير النساء، و التجهيزات، و إجراءات التسويق و التسويق.
- الأخذ بعين الاعتبار تكوين الموارد البشرية و إدارة جودة الخدمات.
- وضع خطة تسويق ملائمة.

#### المادة 6

يبقى الفندق تحت الرقابة المستمرة بهدف التحقق من مستوى جودة الخدمات و مدى تناصقها مع الالتزامات الوطنية للجودة.

#### المادة 7

يدخل هذا العقد حيز التنفيذ بداية من تاريخ امضائه من الطرفين.

حرر بالجزائر، في: ... / ... / ...

عن / الفندق

عن / الوزارة

# عقد التزام للانخراط في مخطط "جودة السياحة الجزائر" فرع المطاعم

بين: وزارة السياحة و الصناعة التقليدية

: ٦

موقع الواب:

**المطعم:**

في إطار الانخراط في مخطط "جودة السياحة الجزائر" (م ج س ج - PQTA). تم الاتفاق على ما يلي:

## المادة 1

يهدف هذا العقد إلى تحديد كيفية شراكة بين الطرفين المذكورين أعلاه، لتطوير الأعمال المذكورة لاحقا، من أجل تحسين جودة العرض السياحي في إطار مخطط جودة السياحة الجزائر (م ج س ج - PQTA).

## المادة 2

بمقتضى هذا العقد، تمنح وزارة السياحة و الصناعة التقليدية للمطعم حق استخدام العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تؤكد جودة خدماته و مستوى معين من الرفاهية، و هذا في إطار نهج الجودة المطابق لمتطلبات جودة السياحة الجزائر (م ج س ج - PQTA).

## المادة 3

من خلال هذا العقد تساهم الوزارة بالسماح للمطعم بما يلي:

- إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريعه المتعلقة بالتنمية.
- الاستفادة من المساعدة و الوسائل الملائمة لتطوره.
- الحصول على المرافقة في جميع أعماله المتعلقة بالتجديد، إعادة التأهيل، التحديث، التوسيع و تكوين الموارد البشرية.
- ضمان تسويق أربع، و موقع أفضل، و إرضاء أحسن للزبائن.
- الاندماج في شبكة المؤسسات المعاشرة على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تمثل ضمانا للسياح و صورة أفضل للمطعم.
- ضمان مكانة تنافسية في العرض السياحي الوطني.
- زيادة الدخيل السياحي، بما يدعم استمرارية نشاط المطعم و استدامته، زيادة الدخيل السياحي، بما يدعم استمرارية نشاط المطعم.

#### **المادة 4**

للاستفادة من مزايا الانضمام في مخطط جودة السياحة الجزائر، يجب على المطعم:

- احترام المعايير الوطنية للجودة.
- اتباع منهج للجودة قائم على تشخيص مستقل، يسمح بالسهر على التحسين المستمر لجودة الخدمات و تضمن للزبائن علامة تشير الى الثقة، و المحافظة على مصداقية العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".
- مطابقة الترتيب، و شروط الاستغلال، و ممارسة النشاط.
- مطابقة قواعد حفظ الصحة و الامن.
- إدماج البعد البيئي.
- إنشاء نظام يعتمد على التكفل بشكاوى الزبائن و معالجتها، الأمر الذي يسمح بالأخذ بعين الاعتبار رأي الزبون و تعزيز وفائه للمؤسسة، من جهة، و من جهة أخرى الاستفادة الأكيدة لصاحب المؤسسة نفسه، الذي يحدد الخلل في الخدمات التي تقدمها المؤسسة و يعمل على تنفيذ الإجراءات الإصلاحية المناسبة.

#### **المادة 5**

بمقتضى هذا العقد، يتلزم المطعم بالانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائر (م.ج.س.ج - PQTA). و ذلك

بنتحقيق برنامج للتنمية الشاملة يرتكز على الجودة و يشمل ما يلي :

- تحديث و تطوير المنشآت، و التجهيزات، و إجراءات التسويق و التسويق.
- الأخذ بعين الاعتبار تكوين الموارد البشرية و إدارة جودة الخدمات.
- وضع خطة تسويق ملائمة.

#### **المادة 6**

يبقى المطعم تحت الرقابة المستمرة بهدف التحقق من مستوى جودة الخدمات و مدى تناصقها مع الالتزامات الوطنية للجودة.

#### **المادة 7**

يدخل هذا العقد حيز التنفيذ بداية من تاريخ امضائه من الطرفين.

حرر بالجزائر، في ... / ... / ...  
عن / المطعم  
عن / الوزارة

# عقد التزام للانخراط في مخطط "جودة السياحة الجزائر" فرع وكالات السياحة والأسفار

بين: وزارة السياحة و الصناعة التقليدية

: ٩

موقع الواب:

وكالة السياحة والأسفار:

في إطار الانخراط في مخطط "جودة السياحة الجزائر" (م ج س ج - PQTA). تم الاتفاق على ما يلي:

## المادة 1

يهدف هذا العقد إلى تحديد كيفية شراكة بين الطرفين المذكورين أعلاه، لتطوير الأعمال المذكورة لاحقا، من أجل تحسين جودة العرض السياحي في إطار مخطط جودة السياحة الجزائر (م ج س ج - PQTA).

## المادة 2

بمقتضى هذا العقد، تمنح وزارة السياحة و الصناعة التقليدية لوكالة السياحة و الأسفار حق استخدام العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تؤكد جودة خدماتها و مستوى معين من الرفاهية، و هذا في إطار نهج الجودة المطابق لمتطلبات جودة السياحة الجزائر (م ج س ج - PQTA).

## المادة 3

من خلال هذا العقد تساهم الوزارة بالسماح لوكالة السياحة و الأسفار بما يلي:

- إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريعها المتعلقة بالتنمية.
- الاستفادة من المساعدة و الوسائل الملائمة لتطورها.
- الحصول على المراقبة في جميع أعمالها المتعلقة بالتجديد، إعادة التأهيل، التحديث، التوسيع و تكوين الموارد البشرية.
- ضمان تسويق أربع، و موقع أفضل، و إرضاً أحسن للزيائن.
- الاندماج في شبكة المؤسسات المعاشرة على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تمثل ضماناً للسياحة و صورة أفضل لوكالة السياحة و الأسفار.
- ضمان مكانة تنافسية في العرض السياحي الوطني.
- زيادة الدخول السياحية، بما يدعم استمرارية نشاط إلى وكالة السياحة و الأسفار و استدامتها.

#### **المادة 4**

- للاستفادة من مزايا الانضمام في مخطط جودة السياحة الجزائر، يجب على وكالة السياحة والأسفار:
- احترام المعايير الوطنية للجودة.
  - اتباع منهج للجودة قائم على تشخيص مستقل، يسمح بالشهر على التحسين المستمر لجودة الخدمات و تضمن للزيائن علامة تشير الى الثقة، والمحافظة على مصداقية العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".
  - مطابقة الترتيب و شروط الاستغلال و ممارسة النشاط.
  - مطابقة قواعد حفظ الصحة و الأمان.
  - إدماج البعد البيئي.
  - إنشاء نظام يعتمد على التكفل بشكاوى الزبائن و معالجتها، الأمر الذي يسمح بالأخذ بعين الاعتبار رأي الزبائن و تعزيز وفائه للمؤسسة، من جهة، و من جهة أخرى الاستفادة الأكيدة لصاحب المؤسسة نفسه، الذي يحدد الخلل في الخدمات التي تقدمها المؤسسة و يعمل على تنفيذ الإجراءات الإصلاحية المناسبة.

#### **المادة 5**

- بمقتضى هذا العقد، تلتزم وكالة السياحة والأسفار بالانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائر (م ج س ج - PQTA)، وذلك بتحقيق برنامج للتنمية الشاملة يرتكز على الجودة و يشمل ما يلي :
- تحديث و تطوير المنشآت، و التجهيزات، و إجراءات التسويق و التسويق.
  - الأخذ بعين الاعتبار تكوين الموارد البشرية و إدارة جودة الخدمات.
  - وضع خطة تسويق ملائمة.

#### **المادة 6**

تبقي وكالة السياحة والأسفار تحت الرقابة المستمرة بهدف التحقق من مستوى جودة الخدمات و مدى تناسقها مع الالتزامات الوطنية للجودة.

#### **المادة 7**

يدخل هذا العقد حيز التنفيذ بداية من تاريخ امضائه من الطرفين.

حرر بالجزائر، في ... / ... / ...  
عن / وكالة السياحة والأسفار  
عن / الوزارة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة السياحة والصناعة التقليدية

## «مخطط جودة السياحة» قسمة الانحراف

### 1- معلومات عن المؤسسة

إسم المؤسسة	نوع المؤسسة	
<input type="checkbox"/> مطعم مصنف	<input type="checkbox"/> مؤسسة فندقية	
<input type="checkbox"/> مؤسسة للعلاج بباه البحر	<input type="checkbox"/> محطة حموية	
	<input type="checkbox"/> وكالة سياحة وأسفار	
	<input type="checkbox"/> مؤسسات أخرى	
العنوان		
البلدية	الولاية	الدائرة
الهاتف	الفاكس	
البريد الإلكتروني:	موقع الواب	
بداية الاستغلال:	تاريخ:	رقم:
منح من	الترتيب:	
منح من طرف:	تاريخ:	رقم:
شهادة المطابقة لقواعد الصحة:	رقم:	
سلمت من طرف	تاريخ:	
شهادة المطابقة لقواعد الأمان :	رقم:	
سلمت من طرف	تاريخ:	

## 2. معلومات عن المالك:

الاسم و اللقب:	
العنوان:	
الولاية:	ال دائرة
الفاكس:	البلدية
موقع الواب:	الهاتف
	البريد الإلكتروني:

## 3. معلومات عن المدير:

الاسم و اللقب:	
العنوان:	
الولاية:	ال دائرة
الفاكس:	البلدية
موقع الواب:	الهاتف
	البريد الإلكتروني:

## 4. وصف نظام معالجة شكاوى الزبائن:

---



---



---



---



---



---

## 5. دوافع الحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"

---



---



---



---



---



---

# معلومات مفيدة

## وزارة السياحة و الصناعة التقليدية

الأمانة التقنية لخطط جودة السياحة - 119. نهج ديدوش مراد، الجزائر (العاصمة). الجزائر  
الهاتف: +213 21 71 45 45 - +213 21 71 34 34 + الفاكس :  
البريد الإلكتروني: contact@mta.gov.dz  
موقع الواب: www.mta.gov.dz

## موقع الجودة

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

## الديوان الوطني للسياحة (ONT)

2. نهج إسماعيل كرار، 16 000 الجزائر (العاصمة). الهاتف: +213 21 43 80 60 /64  
الفاكس: +213 21 43 80 59  
موقع الواب [@ont-dz.org](http://www.ont-dz.org)

## الوكلالة الوطنية لتنمية السياحة

[www.andt-dz.org](http://www.andt-dz.org)

## الوكلالة الوطنية للصناعات التقليدية

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

## الغرفة الوطنية للصناعات التقليدية والحرف

[www.artisanat-algerie.org](http://www.artisanat-algerie.org)

## بوابة الصناعة التقليدية الجزائرية

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



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