



مخطط جودة السياحة الجزائرية

دليل الجودة

الجودة، رهان رابح ...
... فلنعمل معا !

مخطط جودة السياحة الجزائرية

دليل الجودة



هذا الدليل أجز في إطار برنامج دعم التنوع للإقتصاد في الجزائر (DIVECO) بتمويل من الإتحاد الأوروبي

© وزارة السياحة و الصناعة التقليدية، الجزائر، 2014

الفهرس

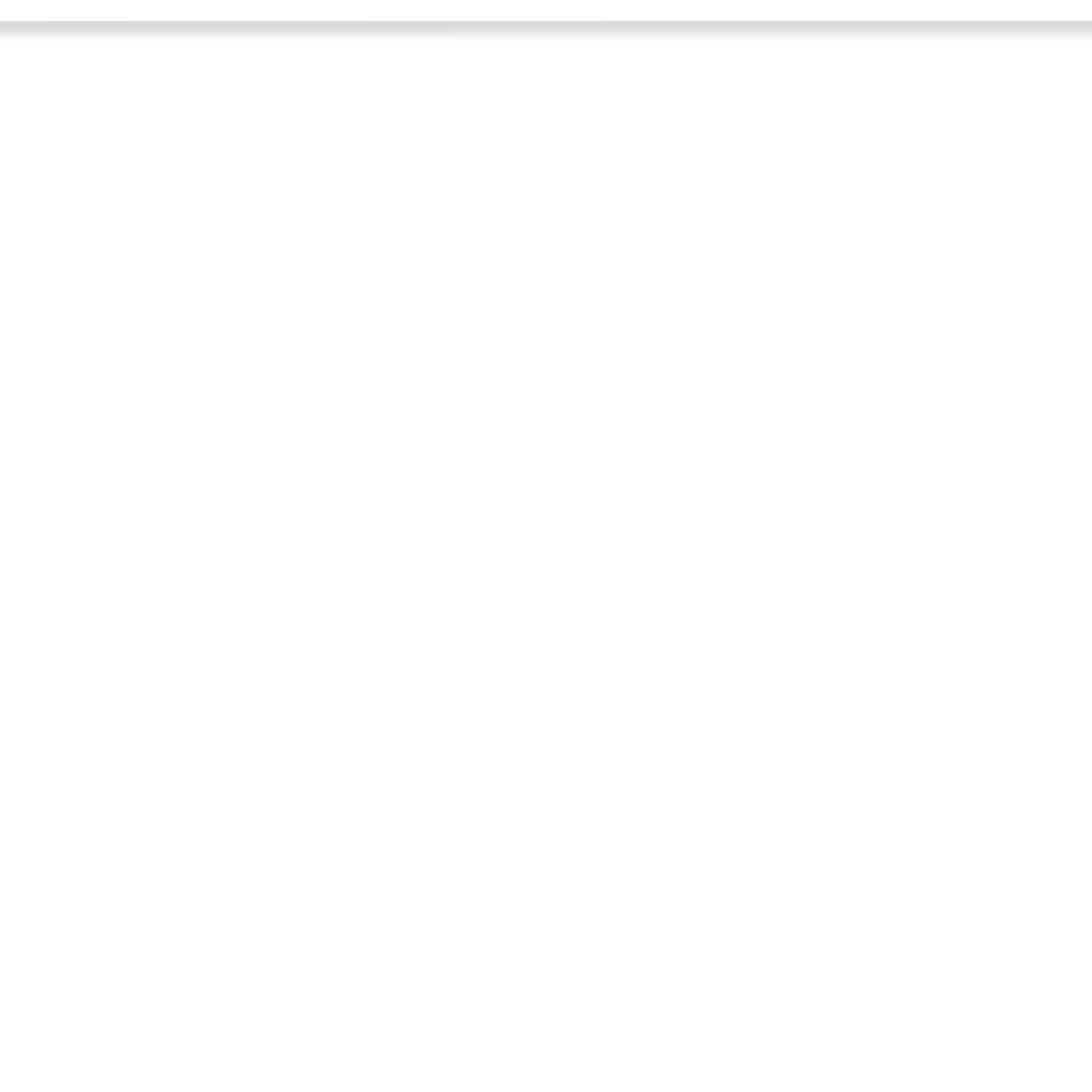
- 5 • من المعني بهذا الدليل؟
- 6 • تنمية السياحة الجزائرية.
- 7 • مخطط جودة السياحة الجزائرية.
- 8 • ما المقصود بانتهاج الجودة؟
- 9 • ما المقصود بالعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائرية"؟
- 10 • رؤية متعددة الاشكال للعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائرية"
- 11 • من يمنح العلامة التجارية جودة السياحة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

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

اهداف دليل الجودة:

- يهدف دليل جودة السياحة الى:
 - إعلام المهنيين بالخطوات التي يجب اتباعها للترشح من أجل الحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائرية".
 - يلخص و ينظم معايير و التزامات الجودة للفروع الثلاثة : الفنادق، المطاعم، و وكالات السياحة و الأسفار.
 - يسمح ايضا 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، و سيسعى في الطبقات اللاحقة إلى تغطية جميع الحلقات المتصلة بمجال الخدمات السياحية.



تنمية السياحة الجزائرية

تنمية السياحة
الجزائرية:
استراتيجية
طويلة المدى

إن انتهاج مسار الجودة موجود في قلب استراتيجية التنمية السياحية الجزائرية لأفاق 2030 ، و هي استراتيجية اعتمدتها الحكومة في المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT) من خلال الدراسات، والأبحاث، و الاستشارة الموسعة لجميع الفاعلين في قطاع السياحة. تعكس هذه الاستراتيجية إرادة الدولة في دعم الإمكانيات الطبيعية، و الثقافية، و التاريخية للبلد من أجل ترقيته إلى مرتبة الامتياز في المنطقة الأورو متوسطية و جعل الجزائر وجهة سياحية بامتياز.

استراتيجية ذات خمس ديناميكيات

- تقوم هذه الاستراتيجية على خمسة ديناميكيات أساسية متكاملة، و هي:
- مخطط الوجهة الجزائرية.
 - تنمية الإستثمار 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 الانتهاج الارادي للجودة، الحريص على تلبية حاجات الزبائن و إرضائهم، وطنيين و اجانب.

تم إعداد مخطط جودة السياحة الجزائرية مع مهنيي و من اجلهم، طبقا للمعايير الدولية، يسمح مخطط الجودة بتحديد المسار من اجل التحسين التدريجي للخدمات و الحصول 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 البنى 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 افضل 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 الاجانب.
- افادة المؤسسات السياحية الملتزمة بانتهاج مسار الجودة و ذلك بتوفير الوسائل الملائمة لتحقيق تنميتها، و خاصة بمرافقتها في عمليات التجديد، و إعادة التأهيل، و التحديث، و التوسيع، و التكوين.
- ضمان ترويج متزايد للمتعاملين المنخرطين في الجودة من خلال إدماجهم في شبكة المؤسسات الحاملة للعلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"، و ضمان اندماج أحسن في المجال التجاري و تموقع أفضل.

ما المقصود بانتهاج الجودة؟

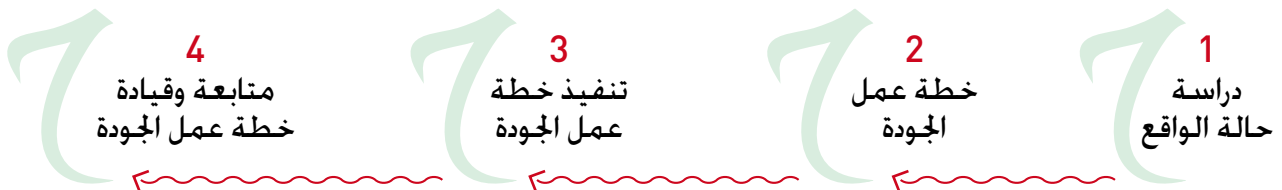
انتهاج الجودة هو منهج وقائي يهدف إلى تحسين متواصل في الخدمات المقدمة لإرضاء الزبائن. هو انتهاج مشاركاتي، ارادي، يخص إدارة المؤسسة و العاملين فيها على حد سواء. يتطلب التزام جدّي من المسؤولين في المؤسسة، وهو مسار يقوم على دراسة مستمرة لعمل المؤسسة و ممارستها حتى يمكن القيام بأعمال التحسين و التطوير على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

إن انتهاج الجودة إن تواصل يصبح مع الزمن ديناميكية حقيقية مرسّخة في ثقافة و قيم المؤسسة.

ما المقصود بإرضاء الزبون؟

إن موقع الزبون يكمن في قلب انتهاج الجودة، فهو الذي توجّه 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 محيطه المهني. فالإشهار المتداول بين الأشخاص يكون في الغالب أكثر جاعة من الإشهار في وسائل الإعلام. إن إرضاء الزبون، هو الاستجابة لطلبه، و متابعة تلبية الخدمة المقدمة إليه، و هو أيضا الإنصات المستمر إليه، و إنجاز 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 و تحديث المؤسسات و التجهيزات، على وضع علامة خاصة تتميزه و تضمن الجودة للزبون من قبل المؤسسات الملتزمة بهذا الانتهاج، 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 بانتهاج الجودة و هي تسعى دائما لإرضاء الزبائن.

شعار مميز
للمؤسسات
و ضمان للزبون!



- ✓ العلامة التجارية « جودة السياحة الجزائر » وصل ثقة و ضمان للزبائن.
- ✓ هي خطة جماعية تستلزم التزام و مشاركة الجميع، من مهنيي القطاع، و الوزارة المكلفة بالسياحة، و مختلف الإدارات و الجمعيات الإقليمية المعنية.
- ✓ هي علامة افقية ستشمل على المدى جّل العروض السياحية الجزائرية.
- ✓ 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 مضمونة بعدة طرق:

- تجسيد مادي عن طريق منح المؤسسة لافتة تحمل عبارة « جودة السياحة الجزائر » التي تعدّ ضمانا لجودة الخدمات و اشارة للزبون.
- تسجيل المؤسسة في شبكة الجودة الموضوعة على موقع الأنترنت المخصص لهذا الغرض.
- تثمين المؤسسة في كل المنشورات و الدعائم الترقية للوزارة المكلفة بالسياحة.
- وأخيرا 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.

تتمثل 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 المترشحة.
- 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 الاليات 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، للزبائن و كل قطاع السياحة.

٧ يسمح انتهاج الجودة للمهنيين في قطاع السياحة بـ:

- تحسين صورة المؤسسة و توقعها.
- إرضاء الزبائن و كسب ثقتهم.
- كسب زبائن جدد.
- الاستفادة من كل المساعدات و الحوافز التشجيعية التي توفرها الدولة.
- التحكم في الكلفة، و تحسين مردودية التسيير الداخلي.
- زيادة نشاطها و تحقيق افضل الارباح.

٧ بالنسبة للزبائن الوطنيين و الاجانب، انتهاج الجودة هو:

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

٧ 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 و استدامة العرض السياحي الوطني.
- وسيلة لدعم و تهمين الثروات الوطنية و الخصوصيات الإقليمية المحلية.
- سبيل ناجع لخلق مناصب شغل و الحد من البطالة.

إرضاء الزبون

- تعزيز الثقة
- جلب زبائن أوفياء

تحسين التنظيم

- تحديد المهام والمسؤوليات
- تحسين الاتصال الداخلي

تكوين المستخدمين في المؤسسة

- تحسين الخدمات المقدمة من قبل العاملين في المؤسسة
- توحيد فريق العمل حول القيم المشتركة

تطوير الموارد

- تطوير الوسائل المتاحة
- رفع المردودية

صورة المؤسسة

- تثمين صورة المؤسسة
- تحسين موقعها في ظل التنافسية

شروط الانضمام إلى العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر

تمنح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" للمؤسسات السياحية التي تلتزم انتهاج الجودة و تحترم 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 و ممارسة النشاط.
- مطابقة قواعد حفظ الصحة و الأمن.
- إدماج البعد البيئي.
- إعداد نظام مكلف بمعالجة شكاوي الزبائن.

الوثائق
المطلوبة في
الملف

- **قسمة الإنخراط :** التي يجب أن يتم إمضاؤها من قبل شخص مؤهل لتمثيل المؤسسة السياحية.
- **تقرير انتهاج الجودة.** مصادق عليه من طرف مسؤول مكتب تشخيص معتمد.
- **قائمة المستخدمين تحدد كفاءاتهم** و تمكنهم من اللغات الأجنبية.
- نسخة من **قرار التصنيف** و/او رخصة الاستغلال.
- نسخة من **شهادة المطابقة** لبدأ **حفظ النظافة.** لا يتجاوز تاريخها 6 أشهر.
- نسخة من **شهادة المطابقة لقواعد الأمن.** لا يتجاوز تاريخها 6 أشهر.
- وصف **نظام معالجة الشكاوي** المدونة من طرف الزبائن، مع ذكر ثلاثة شكاوي و كيفية معالجتها.

مزايا الانخراط في الجودة

يستفيد المهنيون المنخرطون في مسار الجودة من الإجراءات التحفيزية التالية:

✓ **تخفيض بنسبة 3% و 4.5%** من نسبة الفائدة المطبقة على القروض البنكية المتعلقة بعمليات العصرنة للمؤسسات السياحية والفندقية المنجزة بالولايات الشمالية و الجنوبية على التوالي 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 التي تدخل في إطار عمليات العصرنة و التأهيل تطبيقا لمخطط جودة السياحة (المادة 81 لقانون المالية التكميلي لسنة 2009).

✓ **التكفل التام بعمليتي** التشخيص و المصادقة.

✓ **التكفل التام بالتكوين** و تأهيل المستخدمين اضافة الى الموظفين القاعديين، تلتزم وزارة السياحة و الصناعة التقليدية بتكوين السيدات و السادة الجودة يتم تعيينهم من طرف المؤسسات السياحية المنخرطة في الجودة.

✓ **المرافقة** في عمليات التجديد، إعادة التأهيل، العصرنة و التوسيع.

✓ **تثمين** و إبراز المؤسسات من خلال استعمال علامة "جودة السياحة الجزائر".

✓ **التسجيل في شبكة** المؤسسات السياحية الحاملة لعلامة "جودة السياحة".

✓ **الاندماج** في كل عمليات الاتصال التي تدخل في إطار الترقية المؤسساتية.

الحصول على العلامة التجارية جودة السياحة الجزائر خطوة بخطوة

يمرّ الانخراط في برنامج جودة السياحة الجزائرية بالمراحل السبعة التالية:

✓ **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.

✓ **إمضاء عقد الانخراط** في مخطط الجودة و تكوين ملف الانضمام.

✓ الموافقة على **القيام بعملية تشخيص** و تدقيق من قبل مكتب مختص في المجال (تعيّنه الإدارة المكلفة بالسياحة) بهدف تقييم درجة احترام إلتزامات المحددة في المرجعية الوطنية لجودة السياحة و التوصية باتباع خطة للتحسين و التطوير.

✓ العمل **بتوصيات** مكتب التشخيص و تجاوز الصعوبات المحتملة.

✓ القيام **بعملية تشخيص** للمرة الثانية للمصادقة على عملية التشخيص الأولى. و ذلك بهدف مراقبة مدى التزام المؤسسة بتوصيات مكتب التشخيص.

✓ **تقديم الملف** كاملا، مرفقا بتقرير مكتب التشخيص، إلى الأمانة التقنية للعلامة التجارية "جودة السياحة"، التي تدرس الملف و تقضي باستعمال العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر".

✓ تسلّم الهيئات المعنية لدى وزارة السياحة و الصناعة التقليدية للمستفيد قرار منح العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" الذي يخوّل له **الحصول على لافتة تحمل علامة الجودة** لكي يوضع في مدخل المؤسسة.

ملخص الجودة في سبع مراحل



معايير وإلتزامات الجودة

فرع

الفنادق

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 الإلتزامات لكل فرع المتطلبات الضرورية من أجل ارضاء الزبائن. و هي تقع على بضع 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 المخصص** لهذا الغرض.

10 عائلات

49 معيار

306 إلتزام



معايير و إلتزامات الجودة فرع الفندقة و المطاعم

1. إدارة المؤسسة و تتميتها

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

2. إدارة المالية و جودة المشتريات

- إعداد **الميزانية السنوية** المتعلقة بالأعباء و المداخل و متابعة تنفيذها.
- إنجاز **المشتريات و الطلبات** من المواد الأولية، المعدات و الخدمات بطريقة فعالة (الجودة / الأسعار / الأجل).

3. ضمان وظيفة التسويق، البيع و الاتصال

- أن 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.

4. صيانة المؤسسة و ضمان الخدمات العامة

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

5. إدارة الموارد البشرية

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

6. 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 المتقنة.
- 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.

7. الإقامة (الغرفة و المرافق الصحية)

- اقتراح غرف جميلة ذات ديكور انيق.
- اقتراح غرف مريحة تتوفر 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 سلامة ممتلكاتهم داخل الغرفة.
- توفير المراحيض المجهزة بالوسائل الضرورية للزبائن داخل الغرف.

- توفير حمام مجهز و في حالة جيدة الاستعمال للزبائن 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.

8. المطعم و قاعة المشروبات

- اقتراح **فطور صباح** جذاب مع الأخذ بعين الاعتبار عادات الزبائن.
- ضمان استقبال مهني للزبائن داخل **المطعم**.
- توفير مطعم للزبائن يجمع بين **الجمال** و الأناقة و هذا شيء **سهل توفيره في أيامنا**.
- اقتراح **قوائم** طعام نظيفة تحتوي على **أطباق و مشروبات** و عروض متجددة يوميا.
- توفير **طبخ لذيذ** مع تنوع الأصول و التقاليد و الثقافات المتعلقة بالأكل و جعله في مكان استراتيجي 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/24 (بالنسبة إلى مؤسسات الفنادق و الاطعام).
- ضمان نظافة المطبخ كاملا و المطعم و قاعة فطور الصباح و قاعة المشروبات.
- ضمان نظافة و امن الطعام في المطبخ و كل ما له صلة بذلك، و في المطعم ايضا 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.

9. البيئة و التنمية المستدامة

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

10. انتهاج الجودة

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

معايير وإلتزامات الجودة

فرع
وكالات السياحة
والأسفار



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 **لإرضاء الزبائن**. و هي تقع على بضع خطوات إلى الأمام مقارنة بالحالة الراهنة حسب المعايير العالمية.

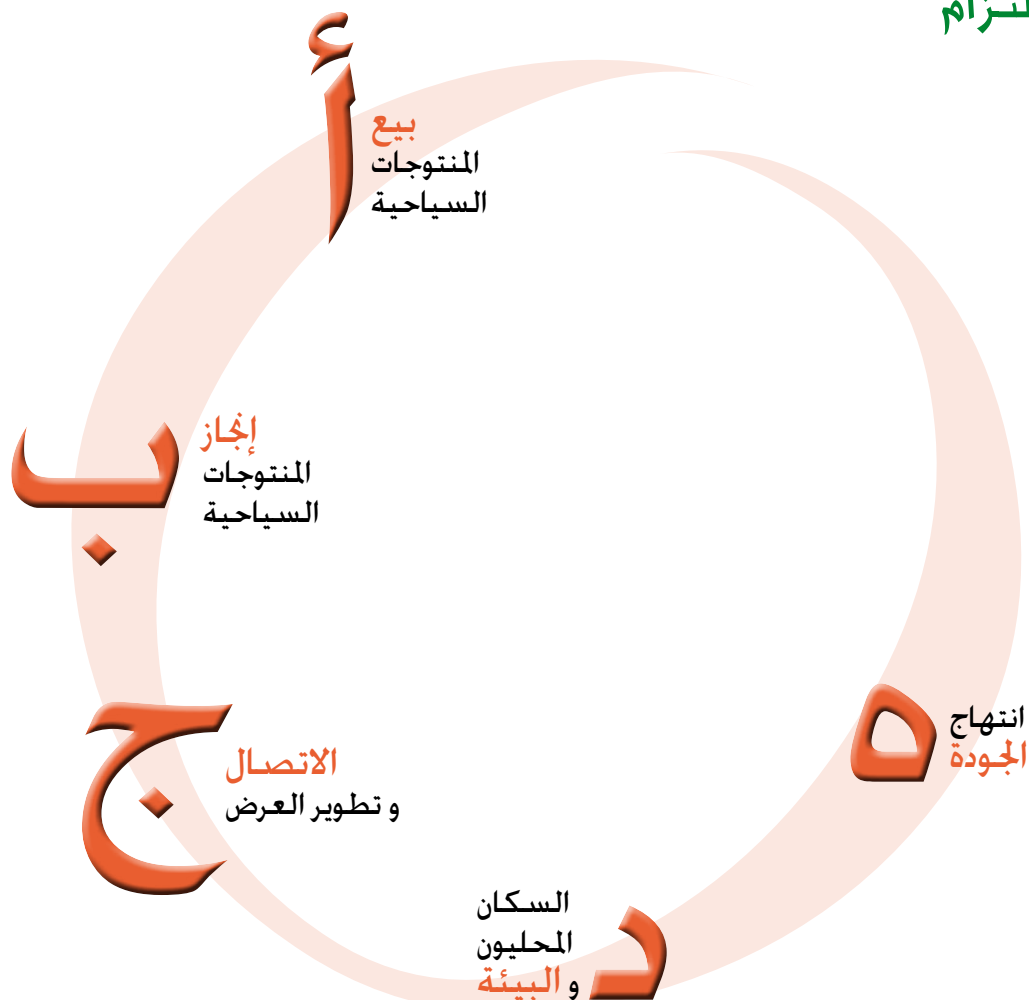
تتوزع **معايير جودة** السياحة في وكالات السياحة و الاسفار في **5 عائلات** تتمثل في **16 معيار** و 98 إلتزام.

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

أ. بيع المنتجات السياحية

1. فضاء استقبال وكالة السياحة و الاسفار
 - استقبال الزبائن في فضاء ملائم.
2. الموظفون في الوكالة
 - ضمان كفاءة الموظفين في الوكالة، و يجب أن يكون هندامهم و سلوكهم ملائم للمهنة.
3. استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في نشاط الوكالة
 - الاتصال و دعم المؤسسة باستعمال وسائل المعلوماتية.
4. الاستقبال المباشر أو عبر الهاتف للزبائن
 - ضمان الاستقبال المهني للزبائن.
5. المنتج السياحي
 - اقتراح منتجات سياحية ذات جودة و مطابقة للمعايير العالمية.
6. التفاوض التجاري
 - الإنصات إلى الزبون، إعلامه و مرافقته في اختيار الخدمة السياحية.
7. عقد بيع المنتج السياحي
 - إتمام عقد البيع.

ب. إنجاز المنتجات السياحية

8. العاملين في الميدان
 - ضمان مرافقة الزبائن في الميدان بمهنية.
9. السلامة العامة مضمونة طيلة فترة الإقامة
 - ضمان مختلف عناصر الأمن و حفظ النظافة طيلة فترة الإقامة السياحية.
10. وظيفة ما بعد الخدمات السياحية
 - الإنصات إلى رأي الزبون و أخذ ملاحظاته بعين الاعتبار.

ج. الاتصال، الشبكات و تطوير العرض

11. الاتصال في وكالات السياحة و الاسفار
 - استعمال الوسائل الأساسية للاتصال 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 المنتج السياحي
 - تنمية وتنويع المنتجات المباعة من قبل الوكالة.

د. السكان المحليون و المحافظة على البيئة

14. سكان المناطق المستضيفة او المحلية
 - أخذ حاجات السواح و سكان المناطق المحلية بعين الاعتبار.
15. المحافظة على البيئة
 - توعية جميع العاملين في المؤسسة و الشركاء و الزبائن بضرورة المحافظة على البيئة.

هـ. 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

و:

الفندق:

موقع الواب:

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

المادة 1

يهدف هذا العقد الى تحديد كفاءات تحقيق 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 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 لتطويره.
 - الحصول على المرافقة في جميع أعماله المتعلقة بالتجديد، إعادة التأهيل، التحديث، التوسيع و تكوين الموارد البشرية.
 - ضمان تسويق أجمع، و تموقع أفضل، و إرضاء أحسن للزبائن.
 - الاندماج في شبكة المؤسسات الحاصلة على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تمثل ضمانا للسياح و صورة أفضل للنزل.
 - ضمان مكانة تنافسية في العرض السياحي الوطني.
 - زيادة المداخل السياحية، بما يدعم استمرارية نشاط الفندق و استدامته.

المادة 4

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

- 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 الحل في الخدمات التي تقدمها المؤسسة و يعمل على تنفيذ الإجراءات الإصلاحية المناسبة.

المادة 5

- بمقتضى هذا العقد، يلتزم الفندق بالانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائر (م.ج.س.ج - PQTA)، و ذلك بتحقيق برنامج للتنمية الشاملة يركز على الجودة و يشمل ما يلي:
- تحديث و تطوير المنشآت، و التجهيزات، و إجراءات التسيير 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 تناسقها مع الالتزامات الوطنية للجودة.

المادة 7

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

حرر بالجزائر، في: ... / ... / ...

عن / الوزارة عن / الفندق

عقد التزام للانخراط في مخطط "جودة السياحة الجزائر"

فرع المطاعم

بين: وزارة السياحة و الصناعة التقليدية

و:

المطعم:

موقع الواب:

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

المادة 1

يهدف هذا العقد الى تحديد كفاءات تحقيق 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 أجمع، و تموقع أفضل، و إرضاء أحسن للزبائن.
 - الاندماج في شبكة المؤسسات الحاصلة على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تمثل ضمانا للسياح و صورة أفضل للمطعم.
 - ضمان مكانة تنافسية في العرض السياحي الوطني.
 - زيادة المداخل السياحية، بما يدعم استمرارية نشاط المطعم و استدامته زيادة المداخل السياحية، 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 الأمن.
- 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، يلتزم المطعم بالانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائر (م.ج.س.ج - PQTA)، و ذلك بتحقيق برنامج للتنمية الشاملة يركز على الجودة و يشمل ما يلي :
- تحديث و تطوير المنشآت، و التجهيزات، و إجراءات التسيير 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 تناسقها 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 و الأسفار

بين: وزارة السياحة و الصناعة التقليدية

و:

وكالة السياحة و الأسفار:

موقع الواب:

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

المادة 1

يهدف هذا العقد الى تحديد كفاءات تحقيق 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 لتطويرها.
 - الحصول على المرافقة في جميع أعمالها المتعلقة بالتجديد، إعادة التأهيل، التحديث، التوسيع و تكوين الموارد البشرية.
 - ضمان تسويق أوسع، و تموقع أفضل، و إرضاء أحسن للزبائن.
 - الاندماج في شبكة المؤسسات الحاصلة على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تمثل ضمانا للسباح و صورة أفضل لوكالة السياحة و الأسفار.
 - ضمان مكانة تنافسية في العرض السياحي الوطني.
 - زيادة المداخل 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 و الأسفار:
- احترام المعايير الوطنية للجودة،
 - اتباع منهج للجودة قائم على تشخيص مستقل، يسمح بالسهر على التحسين المستمر لجودة الخدمات وتضمن للزبائن 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 الأمن.
 - 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، تلتزم وكالة السياحة و الأسفار بالانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائر (م.ج.س.ج - PQTا)، و ذلك بتحقيق برنامج للتنمية الشاملة يرتكز على الجودة و يشمل ما يلي :
- تحديث و تطوير المنشآت، و التجهيزات، و إجراءات التسيير و التسويق.
 - الأخذ بعين الاعتبار تكوين الموارد البشرية و إدارة جودة الخدمات.
 - وضع خطة تسويق ملائمة.

المادة 6

تبقى وكالة السياحة و الأسفار 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 و الأسفار

عن / الوزارة

«مخطط جودة السياحة» قسمة الانخراط

1- معلومات عن المؤسسة

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

2- معلومات عن المالك:

الاسم و اللقب:

العنوان

البلدية الدائرة الولاية

الهاتف الفاكس

البريد الإلكتروني: موقع الواب

3- معلومات عن المدير:

الاسم و اللقب:

العنوان

البلدية الدائرة الولاية

الهاتف الفاكس

البريد الإلكتروني: موقع الواب

4- وصف نظام معالجة شكاوى الزبائن:

.....

.....

.....

5- دوافع الحصول على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر"

.....

.....

.....

معلومات مفيدة

وزارة السياحة و الصناعة التقليدية

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

موقع الجودة

www.qualitetourisme.dz

الديوان الوطني للسياحة (ONT)

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

الوكالة الوطنية لتنمية السياحة

موقع الواب www.andt-dz.org

الوكالة الوطنية للصناعات التقليدية

موقع الواب www.anart.dz

الغرفة الوطنية للصناعات التقليدية والحرف

موقع الواب www.artisanat-algerie.org

بوابة الصناعة التقليدية الجزائرية

موقع الواب www.artisanat.gov.dz

www.qualitetourisme.dz

بدعم من
الإتحاد الأوروبي



الجمهورية الجزائرية
الديمقراطية الشعبية

