

خدمات الطيران المدني ودورها في تنشيط الحركة السياحية  
-تجربة الخطوط الجوية القطرية كنموذج للخطوط الجوية الجزائرية-

*Civil aviation services and their role in activating the tourism movement  
The experience of Qatar Airways as a model for Air Algeria*

أ.د. راتول محمد  
جامعة الشلف - الجزائر  
ratoulmed@yahoo.fr

ط.د. بوهراوة وليد<sup>1</sup>  
جامعة الشلف - الجزائر  
o.bouharaoua@univ-chelf.dz

تاريخ النشر: 2020/03/03

تاريخ الاستلام: 2019/02/24

**Abstract:**

The study aims to highlight the relationship between civil aviation services and tourism through an analytical study of Qatar Airways' experience and its role in activating the tourism movement in the State of Qatar, with an attempt to drop this experience on Air Algeria in order to benefit from it. In order to study this relationship, we used the descriptive analytical approach by presenting the most important concepts related to tourism and civil aviation services, as well as analyzing the experience of Qatar Airways in the field of activating tourism movement. The experience of Qatar Airways is a pioneering international experience as well as an impact on Qatar's tourism traffic as it provides services and activities that support Qatar from all over the world.

**Key words:**

Services, Civil Aviation, Tourism, Tourism Traffic, Qatar Airways ,Air Algeria

**مقدمة:**

يعرف قطاع السياحة في العالم تطورا ملحوظا من سنة إلى أخرى نظرا للاهتمام الذي أصبحت تحظى به هاته الصناعة من جميع دول العالم، وهو ما جعلنا نشهد ارتفاع الحركة السياحية عبر العالم في الآونة الأخيرة حسب تقارير المنظمة العالمية للسياحة، نظرا للتسهيلات التي أضحت تمنح للمسافرين الدوليين.

يعود الفضل في هذا التطور الذي تشهده الحركة السياحية إلى قطاع النقل وخاصة النقل الجوي الذي يعتبر وسيلة مهمة وفعالة تساهم في تطوير وتنمية الحركة السياحية في العالم، من خلال قدرتها على اختصار المسافات والزمن والتقريب بين سكان العالم، من خلال مجموعة ما توفره من خدمات للمسافرين من تعدد الوجهات وكذا الراحة والسلامة والأمن أثناء عملية النقل، إضافة إلى بعض البرامج التي تقدمها بعض شركات الطيران للتعريف بمنتجات بلدها الأصلي للمسافرين على متنها في الرحلات المباشرة والغير مباشرة.

لمعالجة العلاقة بين النقل الجوي والسياحة، وكذا الدور الذي تلعبه الخطوط الجوية القطرية في تنشيط السياحة في دولة قطر، تبادر إلينا طرح الإشكالية التالية: الإشكالية: كيف تساهم الخطوط الجوية القطرية في تنشيط الحركة السياحية إلى دولة قطر؟

1- المؤلف المرسل: بوهراوة وليد o.bouharaoua@univ-chlef.dz

**أهمية الدراسة:** إن أهمية الدراسة تتمثل في إبراز العلاقة بين قطاع السياحة باعتباره صناعة المستقبل التي تحقق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وكذا البيئية، وقطاع الطيران المدني والذي أصبح أكثر وسائل النقل طلبا في العالم لما تحققه من مزايا للمسافرين على متنها.

**أهداف الدراسة:** من خلال دراستنا هاته سنحاول تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- تقديم بعض المفاهيم حول خدمات الطيران المدني.

- إبراز العلاقة بين خدمات النقل الجوي والسياحة.

- توضيح دور الطيران المدني القطري في تنشيط الحركة السياحية بدولة قطر.

- محاولة الاستفادة من تجربة الخطوط الجوية القطرية لإسقاطها على الخطوط الجوية الجزائرية.

**منهج الدراسة:** لمعالجة موضوع دراستنا هذا سنعمد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سنستعمل المنهج الوصفي من خلال تقديم

التأصيل النظري للسياحة وخدمات الطيران المدني، وسنعمد على المنهج التحليلي من خلال تحليل نتائج الخطوط الجوية القطرية

وعلاقتها بتنشيط الحركة السياحية في دولة قطر.

**محاور الدراسة:** من أجل الإجابة على إشكالية بحثنا يمكن تقسيم دراستنا إلى ثلاث محاور رئيسية:

- مفاهيم أساسية حول السياحة وخدمات الطيران المدني.

- واقع الحركة السياحية الوافدة إلى دولة قطر.

- الخطوط الجوية القطرية وأثرها على حركة السياح نحو دولة قطر.

**المحور الأول: مفاهيم أساسية حول السياحة وخدمات الطيران المدني**

تعد السياحة والطيران المدني من بين أهم الصناعات التي شهدت تطورا ملحوظا في القرن الواحد والعشرون، وأصبحتا يساهمان

بشكل كبير جدا في دعم وتنمية اقتصاديات الدول، سنحاول من خلال هذا المحور التطرق إلى مفاهيم حول السياحة والطيران المدني.

**أولا: عموميات حول السياحة**

تعد السياحة من بين أهم القطاعات التي أصبحت تعنى بالإهتمام الشديد في الأونة الأخيرة لما لها من تأثير إيجابي على الجانب

الاقتصادي والاجتماعي والبيئي للدول. هاته الصناعة التي نصبت نفسها منافسا شديدا في قطاع الخدمات وصارت صناعة مؤثرة

بشكل كبير

وواضح، حظيت بمجموعة هائلة من المشاريع والندوات والتقارير التي توضح هذا التأثير التي تحدثه هاته الصناعة.

**1 - مفهوم السياحة:** تعددت التعاريف المفسرة للصناعة السياحية وفيما يلي سنبرز أهم التعاريف:

عرف جلاكسمان السياحة على أنها: "مجموعة من العلاقات المتبادلة التي تنشأ بين الشخص الذي يتواجد بصفة مؤقتة في مكان

ما، وبين الأشخاص الذين يقيمون في هذا المكان، وهذه العلاقات والخدمات تكون ناجمة عن التفسير المؤقت والإرادي لمكان

الإقامة دون أن يكون الباحث على ذلك أسباب العمل أو المهنة"<sup>1</sup>.

كما عرفت السياحة أيضا على أنها مظهر التغيير في حياة السائح لأنه يترك مؤقتا محل إقامته المعتادة ليس بهدف العمل أو الهجرة،

إنما هروبا من البيئة العملية أو الطبيعية أو الاجتماعية التي يعيش فيها على سبيل الاعتياد من أجل تجديد الصحة النفسية وإعادة بناء

التوازن العقلي والنفسي"<sup>2</sup>.

من خلال هذا التعريف نرى أن السياحة تم ربطها بالجانب النفسي والذهني للسائح فقط، وهو ليس بالضرورة حيث انه ومن

المتعارف عليه أن الهدف من ممارسة نشاط السياحة قد يتعلق بعدة أنشطة منها البحث عن الراحة الجسدية أو سياحة بهدف ممارسة

نشاط رياضي وغيرها من الدوافع التي ظهرت مؤخرا.

وفي تعريف للمنظمة العالمية للسياحة اعتبرت السياحة على أنها " أنشطة المسافرين إلى مكان غير بيئته المألوفة لفترة معينة من الوقت لا تزيد عن السنة بغير انقطاع، للراحة أو لأغراض أخرى" <sup>3</sup>.

كما قامت الأكاديمية الدولية للسياحة بتعريف السياحة على أنها " تعبير يطلق على رحلات الترفيه، أو هي مجموعة من الأنشطة الإنسانية الموجهة لتحقيق هذا النوع من الرحلات، وهي صناعة تتعاون على سد حاجيات السائح" <sup>4</sup>.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف السياحة على أنها: نشاط يمارسه الفرد من خلال السفر إلى مكان غير بيئته المعتادة لمدة لا تقل عن 24 ساعة ولهدف معين لسد حاجياته النفسية والثقافية وحتى الجسدية، وغيرها من الرغبات المراد إشباعها.

**2 تصنيفات السياحة:** اختلفت التصنيفات من بلد إلى آخر ومن فرد إلى آخر، فالمقصود بالتصنيفات هنا هو نوع النشاط السياحي الممارس، وفيما يلي سنبين أهم هاته التصنيفات <sup>5</sup>:

**أ - السياحة الدينية:** هي التي يرتاد عليها الناس من خلالها على أماكن مقدسة عندهم، خلال فترات محددة من السنة، بغرض ممارسة بعض الشعائر أو لتنفيذ بعض التعاليم الدينية أو بقصد التبرك كما يحدث في بعض المناسبات الدينية.

**ب - السياحة العائلية:** وتعني القيام برحلة تضم أفراد العائلة إلى منطقة معينة بغية الاستمتاع لعدة أيام أو أسبوع، فقد تتفق عائلات على زيارة مكان محدد وقضاء إجازة فيه، كما تشمل السياحة العائلية زيارة الأهل والأصدقاء ورحلات شهر العسل بما في ذلك زيارة السائح إلى بلده الأم رفقة عائلته، كما تشمل أيضا تلك الرحلات التي تتم بمجرد تحقيق أغراض اجتماعية مظهرية، أو ابتغاء التميز الاجتماعي للسائح في بيئته.

**ت - السياحة الاستشفائية أو الصحية:** وتكون في أماكن محددة من الدول، حيث يقوم بها المرضى لتوفر العلاج من الأمراض التي يعانون منها في تلك الأماكن، والتي تتميز عادة بمناخها الصحي أو عناها بالمياه المعدنية أو الأعشاب الطبيعية والعيون الساخنة وحمامات الرمل، وغيرها من المناطق التي تتصف بخصائص علاجية فريدة.

**ث - السياحة التاريخية:** وهي التي تشكل الآثار التاريخية عامل الجذب الرئيسي فيها، حيث يعتمد الكثير من السياح زيارتها للوقوف أمام ما تركته أيدي الأجيال السابقة من فن معماري يتجلى بأبهى وأجمل صورته في ذهنية الزائر.

**ج - السياحة الترفيهية:** ويقصد بها ذهاب السائح إلى أماكن تتوفر فيها مقومات الترويح عن النفس وتجديد نشاطه وحيويته ليتمكن من قضاء وقت فراغه وعطلته بطريقة مفيدة، كزيارة الشواطئ والمناظر الطبيعية الخلابة، والمواقع ذات الصفات النادرة مثل: البراكين والكهوف والشلالات والنباتات الطبيعية والحيوانات البرية.

**ح - السياحة الداخلية أو المحلية:** وتتسم بسفر مواطني الدولة داخل حدود بلادهم.

**خ - السياحة الدولية:** وتتسم بسفر مواطني بلد ما خارج الحدود الجغرافية لبلد إقامتهم.

**د - السياحة الثقافية:** وتشمل زيارة السائح بلادا أجنبية ودراسة شعوبها والخصائص التي تميزها عن غيرها، وتزيد من معلوماته وتشبع حاجته من الناحية الثقافية، وذلك عبر إقامة الندوات والدورات الثقافية والمعارض الخاصة والمسابقات الثقافية، كالشعر والمسرح والفن والموسيقى وغيرها.

**ذ - سياحة الأعمال:** وهي التي يقوم بها أصحاب الاعمال والمؤسسات الكبرى إلى دولة خارجية بهدف متابعة أشغالهم.

**را - سياحة المعارض:** تشمل الرحلات بمناسبة المعارض الدولية سواء كانت تتعلق بمواد البناء أو بالطائرات المدنية أو الحربية، أو بالكتاب أو بالسياحة في حد ذاتها.

**زا - سياحة المؤتمرات:** وهي التي تحدث من جراء اللقاءات التي تعقد لبحث قضية معينة أو مشكلة محددة سواء كانت اقتصادية، إجتماعية أو سياسية، علمية، وقد يكون الغرض منها رسم استراتيجية معينة لمنظمة دولية.

سأ - السياحة الرياضية: ويقصد بها المشاركة في الألعاب الرياضية المختلفة، أو ممارسة نوع محدد من الرياضة، وقد يكون المشارك لاعبا أو مشاهدا.

## ثانيا: التأسيس النظري للخدمات الطيران المدني

يعد قطاع النقل الجوي من بين أهم القطاعات لما يتميز به من السرعة والأمان وكذا عامل الربط بين المناطق الجرد بعيدة، حيث أصبح تطوير البنى التحتية الخاصة باهته الوسيلة من بين أولويات الدول التي تسعى إلى البحث عن أسواق جديدة من اجل إنشاء علاقات اقتصادية وتجارية تساهم في دعم الاقتصاديات الوطنية للدول المعنية.

### 1 - مفهوم الخدمات:

عرفت الجمعية الامريكية للتسويق الخدمات على أنها " تقديم الخدمة على شكل نشاط، إمتياز أو نوع من الرضا معروضا بتلك الصفة أو تابعا للمنتج المباع" <sup>6</sup>.

كما عرف (stantan) الخدمات بأنها " أوجه نشاطات غير ملموسة تهدف إلى إشباع الرغبات والإحتياجات عندما يتم تسويقها إلى المستهلك النهائي أو المستعمل الصناعي مقابل سداد مبلغ من المال، بحيث لا تقتزن هذه الخدمات ببيع منتج مادي ملموس" <sup>7</sup>. كما عرفت أيضا على أنها " في الأصل نشاطات أو فعاليات غير ملموسة ونسبيا سريعة الزوال، وهي تمثل نشاط أو أداء يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم إلا أنها عند عملية الإستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنها نقل ملكية" <sup>8</sup>.

وفي تعريف آخر للخدمات بأنها ذلك المنتج الذي يتصف بعدم الملموسة والتلازم، أي إنفصال الخدمة على درجة مهارة مقدمها، وزمان ومكان تقديمها، وإختلاف أسعارها، وتكاملها مع المنتجات الملموسة عند تقديمها، إضافة إلى ضرورة تواجد المستفيد عند إنتاجها أو مشاركته في إنتاجها" <sup>9</sup>

وقد عرفها أحد الباحثين على أنها عمليات أداء غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتسعى إلى زيادة درجة قناعته ورضاه، وتقوم على تحقيق الإتصال المباشر بين مقدم الخدمة والزبون وذلك لمساهمتها في عملية أداء وتحقيق الخدمة وبما يؤدي إلى تحقيق المنفعة المتبادلة لهما والناجحة من خلال الرضا الذي يتحقق للزبون عن الخدمة المقدمة إليه من جهة وحصول مقدم الخدمة على الربح المعقول من جهة أخرى" <sup>10</sup>.

من خلال ما سبق يمكن إعطاء مفهوم للخدمات على أنها جميع المنتجات الغير الملموسة والتي تقدم للزبائن بهدف إشباع رغباتهم في المكان والزمان المحددين لتقديم هذا المنتج مقابل قسط مالي.

### 2 - مفهوم خدمات الطيران المدني:

يعرف الطيران على أنه "نشاط اقتصادي الذي يشير إلى إتمام عمليات نقل البضائع والأشخاص عبر الفضاء باستخدام الطائرات بين دول العالم المختلفة" <sup>11</sup>.

كما عرفت خدمات الطيران المدني بأنها نشاط أو منفعة تقدم من قبل شركة النقل الجوي إلى المسافرين وتكون غير ملموسة ولا ينتج عنها امتلاك سلعة ملموسة ولكن تقديمها يكون مدعوما بالسلع الملموسة كالطائرة، المطار والتذكرة... إلخ" <sup>12</sup>.

وفي تعريف آخر لخدمات الطيران اعتبرت أنها " عملية نقل الركاب والبضائع والبريد من نقطة واقعة في دولة ما إلى نقطة في دولة أخرى مقابل أجر أو تعويض مادي عن طريق الطائرة وذلك على أساس منتظم أو غير منتظم" <sup>13</sup>.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن خدمات الطيران المدني هي خدمة نقل بالأساس تتعلق بالمسافرين من دولة إلى أخرى أو داخل حدود البلد الواحد، مقابل أجر يدفعه المسافر.

### 3 - خصائص خدمات الطيران المدني:

يتميز النقل الجوي من أحدث وسائل النقل وأكثرها سرعة، لذلك فإن النقل الجوي يمتاز بجملة خصائص تميزه عن وسائل النقل الأخرى ومنها.<sup>14</sup>:

أ - **السرعة**: تعتبر الطائرات من أكثر وسائل النقل المتاحة سرعة على الإطلاق حيث تبلغ بعض الاحيان ضعف سرعة الصوت كما في طائرة الكونكورد لذلك أصبح لهذه الخاصية أهمية عندما يكون عامل الوقت ذا قيمة.

ب - **الظروف المناخية**: تعتبر الظروف المناخية من أكثر العوامل المؤثرة على الطائرات من بقية الأنواع الأخرى من وسائل النقل لذا من الواجب دراسة وتوقع الظروف الجوية عند طيران الطائرة.

ت - **الراحة**: يمتاز النقل الجوي بدرجة كبيرة من الراحة للمسافرين بسبب تقلبته لزمن الرحلة. كذلك تمتاز الطائرة بثبات درجة الحرارة الداخلية فيها. اضافة لذلك فان الصوت الخارجي للمحركات يكاد يكون معدوم خصوصا في الطائرات الحديثة بالإضافة الى طريقة تصميم المقاعد في الطائرة والخدمة المتوفرة للمسافرين جعلها من وسائل النقل المريحة.

ث - **السلامة والامان**: تتباين وسائل النقل بعضها عن بعض من حيث نسبة الحوادث في كل منها، لذلك فإن النقل الجوي كغيره لا يخلو من الحوادث. لكن مقارنة بوسائل النقل الأخرى فيعتبر أقل وذلك يرتبط أصلا بالتقدم العلمي والتكنولوجي. بل يمكن القول إن النقل الجوي يعتبر من أكثر وسائل النقل أمنا من حيث إنخفاض الحوادث، ويرجع إرتفاع عامل السلامة والامان في النقل الجوي الى العوامل الآتية:

- الإهتمام الكبير بصناعة الطائرة من حيث صرامة وتكرار الإختبارات التي تجري عليها قبل أن تدخل الخدمة الفعلية.  
- الصيانة المستمرة للطائرة والتي تتم وفق جدول محدد يشمل كل أجزاء الطائرة فكل جزء له عمر زمني معين، يستدعي تبديله قبل إستهلاكه.

- الضوابط الصارمة في إختيار الطيارين وتدريبهم مع توفر إثنان من طاقم الطائرة على الأقل في الطائرة.  
- تقدم وسائل المراقبة الحديثة، والتنبيه الجوي والتي تقوم بتقديم معلومات تفصيلية عن الظروف المناخية على إمتداد خط مسار الرحلة.

- توفر أجهزة الرادار والعلامات الضوئية التي ترشد الطائرة في الحالات التي تحد من مدى الرؤية في المطارات لتساعد الطائرة في حالات الهبوط والاقلاع.

ج - **التكاليف**: تعتبر تكاليف النقل الجوي أعلى من تكاليف النقل بالوسائل الأخرى كذلك يمكن أن يعتبر أقل كلفة، وسبب إنخفاض التكاليف يعود إلى:

- إختصار الزمن خاصة إلى أولئك الذين يتعاملون مع الزمن لإنجاز صفقاتهم التجارية كرجال الأعمال والشركات الحكومية.  
- يمكن أن يعتبر وسيلة إقتصادية للنقل بالنسبة للبضائع السريعة التلف كالمستحضرات الطبية أو نقل السلع الصغيرة الحجم والغالية الثمن.

أما إرتفاع التكاليف في النقل الجوي فيعود إلى عدة أسباب منها:

- إنخفاض الطاقة التحميلية مقارنة بوسائل النقل الأخرى.
- تأثير الظروف المناخية قد يساهم في تأخير زمن الاقلاع - والهبوط وتغيير مسار الرحلة مما يساهم في زيادة التكاليف.
- تعدد عملية المناولة (التفريغ والشحن) وذلك لأن النقل الجوي لا يوفر عملية النقل من الباب إلى الباب.
- إرتفاع تكاليف الصيانة والتأمين.
- إرتفاع تكاليف تشييد المطارات.

- إرتفاع إستهلاك الوقود مقارنة بوسائل النقل الأخرى.

- بالرغم من قلة الحوادث فإن تلك الحوادث مكلفة لقلة فرص النجاة للطائرات التي تتعرض للحوادث في الجو، كذلك الركاب.

### المحور الثاني: واقع حركة السياحة الوافدة الى دولة قطر:

تعد دولة قطر من بين الدول التي شهدت نموا كبيرا في قطاع السياحة، وهذا راجع حتما إلى السياسات والإستراتيجيات التي تبنتها هاته الدولة من أجل خلق قطاع سياحي فعال وكذا مؤثر على المستوى الدولي. تمثلت أهم هاته الإستراتيجيات في تطوير البنى التحتية المتعلقة بجميع القطاعات الخدمية من اتصالات ونقل وصولا إلى الخدمات الثانوية من مرافق راحة وغيرها من البنى التي توفر الراحة للسائح.

### أولا: عدد السياح الدوليين الوافدين إلى دولة قطر مقارنة مع حركة السياح الدوليين عبر العالم.

عرفت الصناعة السياحية تطورا كبيرا في السنة الأخيرة نظرا للتطور التكنولوجي والرغبة في السفر لدى سكان العالم وهو ما يشتهه حركة السياح على المستوى العالمي في تقرير المنظمة العالمية للسياحة، حيث أنه بين سنة 2010 وسنة 2017 عرفت الحركة السياحية عبر العالم زيادة قدرت ب 352 مليون سائح أي بنسبة 26,52%. وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 01: تطور عدد السياح الوافدين إلى قطر مقارنة بعدد السياح بالعالم 2010-2017

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
عدد السياح عبر العالم (مليون)	975	995	1,035	1,087	1,134	1,189	1,235	1,326
عدد السياح الدوليين في قطر (الآلاف)	1699886	2057157	2323573	2611969	2839373	2941130	2938096	2256490

المصدر: tourism highlights UNWTO world tourism Organizations 2010-2017

- التقرير السنوي لأداء القطاع السياحي سنة 2015 و 2016 و 2017

من خلال الجدول نلاحظ أن الزيادة في حركة السياح في العالم قابله زيادة في الحركة السياحية في دولة قطر حيث أنها شهدت تطور عدد السياح الدوليين الوافدين إليها بين سنة 2010 وسنة 2015 ب 1,241 مليون سائح بنسبة زيادة 42,20% هو هذا راجع بالدرجة الأولى للسياسة التي تنتهجها الدولة القطرية في جعل قطر وجهة سياحية من خلال مجموعة من الاستثمارات والمشاريع السياحية الهادفة لتطوير البنى التحتية والتعريف بالمنتج السياحي القطري.

شهدت نهاية سنة 2015 وبداية سنة 2016 انخفاض نسبي في عدد السياح الدوليين لدولة قطر نظرا للأزمة التي مست قطاع النفط والتي أدت إلى عزوف بعض سواح الدول التي مستها الأزمة النفطية إلى زيارة قطر سواء كانت في إطار سياحة الأعمال أو من أجل الترفيه.

شهدت سنة 2017 انخفاض ملحوظ في عدد السواح الدوليين في دولة قطر نظرا للأزمة السياسية التي شهدها البلاد مع دول الجوار وما فرض عليها من حصار وقطع العلاقات بينها وبين بعض الدول، وهو ما أثر بشكل واضح على حركة السواح الدوليين داخل قطر. حيث انخفض عدد السواح الدوليين 23%.

### ثانيا: الأقطاب المصدرة للسياح لدولة قطر:

تعد عملية إستهداف الأسواق المصدرة للسياح عبر العالم من أهم السياسات التي تساهم في رسم إستراتيجية واضحة للتعريف بالمنتج السياحي في الدول المستهدفة من أجل جلب السياح. وهو ما يوضحه الجدول رقم 02 والذي يوضح أهم المناطق التي تساهم في تصدير السياح إلى دولة قطر على مدى السبع سنوات الأخيرة.

الجدول رقم 02: أهم الأقطاب السياحية المصدرة للسواح لدولة قطر 2010-2017.

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
دول مجلس التعاون	643550	845705	952870	1090264	1124333	1300221	1410657	752876
دول عربية أخرى	226351	271344	278161	287177	313491	267349	221894	165118
دول إفريقية	23917	24879	31909	35475	35742	36558	32390	46460
أوروبا	265069	391843	361943	413829	437842	457940	455076	483834
دول آسيوية وأوقيانوسيا	448881	551557	579649	651957	782794	732964	660364	652102
الأمريكتين الجنوبية والشمالية	92118	101829	119041	133267	145171	146098	157715	155900
المجموع	1699886	2057157	2323573	2611969	2839373	2941130	2938096	2256490

المصدر: التقارير السنوي لأداء القطاع السياحي القطري سنة 2015، 2016، 2017.

السياسات التنموية التي تبنتها الحكومة القطرية في تطوير قطاع السياحي و جعل دولة قطر وجهة سياحية بامتياز أتت بثمارها و هو ما يظهر جليا في عدد السياح الدوليين الوافدين لقطر من جميع بقاع العالم، و قد احتلت دول مجلس التعاون الريادة في عدد السواح الوافدين لدولة قطر سنة 2010 ب 643550 سائح، تلتها دول من بلدان آسيوية و قارة أوقيانوسيا ب 448881 سائح و جاءت قارة أوروبا في المركز الثالث في عدد السواح الوافدين إلى دولة قطر ب 265069 سائح، و جاءت باقي الدول العربية دون دول مجلس التعاون و القارتين الأمريكيتين و قارة إفريقيا في المركز الرابع و الخامس و السادس على التوالي.

عرفت الفترة بين 2010 و سنة 2016 زيادة واضحة في عدد السواح الدوليين الوافدين إلى دولة قطر و من جميع المناطق المذكورة سابقا وذلك راجع إلى السياسة المنتهجة من حكومة دولة قطر في تطوير المنتجات السياحية والنجاح في تسويقها على المستوى الدولي، من خلال مجموعة من الاتفاقيات والمعاهدات وكذا المشاركة في مجموعة من التظاهرات الدولية في مجال السياحة وكذا النجاح في استغلال أمثل للتطور التكنولوجي في إدخال العصرية على المنشآت السياحية في دولة قطر.

شهدت سنة 2017 استمرار تطور تدفق السواح إلى دولة قطر من جميع القارات، وقد قابل هذا التطور تراجع واضح في عدد الوافدين من دول مجلس التعاون وكذا بعض الدول العربية التي فرضت الحصار على دولة قطر ومنع جميع سكانها من السفر وكذا الشركات التابعة لها من التعامل مع دولة قطر. وهو ما أثر على عدد السياح الوافدين لدولة قطر.

ثالثا: أهم الدول المصدرة للسواح إلى دولة قطر سنتي 2016-2017:

تعد الحركة السياحية حسب الجنسيات أيضا عامل مهم في تحديد الإستراتيجيات وكذا الأسواق الدولية الناشطة في مجال السياحة وهو ما يوضح الشكل الموالي:

الشكل رقم 01: أهم الجنسيات العشر الأكثر تصديرا للسياح لدولة قطر سنتي 2016 و 2017.



المصدر: التقرير السنوي لأداء القطاع السياحي في دولة قطر 2016، 2017.

تصدرت المملكة العربية السعودية قائمة أعلى الدول المصدرة للسياح إلى دولة قطر سنة 2016 ب 949145 سائح تلتها دولة الهند ب 340104 سائح وجاءت دولتي البحرين والإمارات العربية المتحدة في المركز الرابع والخامس على التوالي بما يقارب 135 ألف سائح، وجاءت دول المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية وعمان والكويت ومصر وكذا باكستان في قائمة الجنسيات العشر الأكثر زيارة لقطر.

سنة 2017 عرفت تغيير جذري في ترتيب الجنسيات العشر الأكثر زيارة لقطر حيث اعتلت دولة الهند الصدارة ب 333708 سائح رغم التراجع في عدد السياح مقارنة بسنة 2016، وعرفت كذلك القائمة اعتلاءها مجموعة من الدول غابت عن القائمة سنة 2016 مثل جمهورية الصين العظمى وكذا ألمانيا وفرنسا وإيطاليا من قارة أوروبا وأستراليا من قارة أوقيانوسيا. كما عرفت القائمة غياب كل من المملكة العربية السعودية صاحبة الصدارة في عدد السواح الوافدين لدولة قطر سنة 2016، وكذا غياب دول البحرين والإمارات العربية المتحدة وعمان والكويت بسبب ما فرض من حصار على قطر سنة 2017. أدت سياسة الحصار المفروضة على قطر إلى غلق المعابر الحدودية وكذا حضر السفر إلى قطر على مواطني الدول المطبقة للحصار وكذا المقيمين على أراضيها دون جنسية دول الحصار.

هذه القرارات السياسية أثرت سلبا على إجمالي عدد الزوار القادمين إلى دولة قطر، لكن الحكومة القطرية انتهجت طرق أخرى من أجل عدم فقدان الكثير من السياح الدوليين الوافدين إليها، و طبقت سنة 2017 سياسة التأشيرات الإلكترونية و التي تسمح للمسافرين من جميع جنسيات العالم بالتقدم للحصول على التأشيرات السياحية عبر الانترنت، و اعقب ذلك في فصل الصيف اعضاء مواطني أكثر من 80 دولة من تأشيرة الدخول، و في أواخر عام 2017 اطلقت دولة قطر نظام إخطار السفر الإلكتروني للمسافرين من جميع الجنسيات ممن يحملون تصاريح الإقامة أو تأشيرات سارية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و المملكة المتحدة و استراليا و كندا و نيوزيلاندا و دول اتفاقية شنجن، و بموجب هذا النظام يحق لهؤلاء الزوار الحصول على الأخطار قبل 48 ساعة من زيارة قطر، مما يتيح لهم الحصول تأشيرة الدخول لدى الوصول<sup>15</sup>.

تعد القرارات التي اتخذتها الحكومة القطرية من اهم القرارات في الوقت الحرج التي تمر به الدولة وهدفت هاته القرارات في مجملها إلى التنويع في الأسواق المصدرة للسياحة.

### المحور الثالث: الخطوط الجوية القطرية وأثرها على حركة السياح نحو دولة قطر كنموذج للخطوط الجوية الجزائرية.

تعتبر الخطوط الجوية القطرية من بين أهم شركات النقل الجوي التي أظهرت تأثيرا على حركة المسافرين في العالم نظرا لما توفره من خدمات وكذا إمتيازات لمسافريها، هاته التجربة التي تعتبر نموذج للخطوط الجوية الجزائرية التي تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف على المستوى المحلي والدولي والتي تعود بالفائدة على المؤسسة بحد ذاتها وعلى الجزائر.

#### أولا: تجربة الخطوط الجوية القطرية:

إن العلاقة بين قطاع السياحة في دولة قطر وشركة الخطوط الجوية القطرية، هي علاقة رائدة ومتكاملة لما تساهم فيه هاته الأخيرة من نشاطات توسعية وخدمانية في سبيل التعريف بدولة قطر كوجهة سياحية رائدة.

#### 1 تقديم الخطوط الجوية القطرية

الخطوط الجوية القطرية هي الناقل الوطني الرسمي لدولة قطر، وتعد من أنجح شركات الطيران في العالم، تأسست الجوية القطرية عام 1994 كشركة طيران إقليمية تسير رحلاتها إلى عدد بسيط من الوجهات. وبعد مدة وجيزة أصبحت الخطوط الجوية القطرية من بين أهم شركات الطيران في العالم، بل وأصبحت تتصدر القوائم في أفضل الخدمات المقدمة للعملاء.

حازت الخطوط الجوية القطرية على جائزة أفضل شركة طيران في العالم سنة للأعوام 2011 و 2012 و 2015 و 2017، كما حازت على المرتبة الثانية ضمن أفضل شركة طيران في العالم للأعوام 2013 و 2014 و 2016.

كما حازت أيضا سنة 2017 على جائزة أفضل درجة رجال أعمال في العالم وأفضل شركة طيران في الشرق الأوسط، هاته الجوائز التي تمنحها المنظمة الدولية "سكاي تراكس" لشركات الطيران والتي تراعي مبدأ جودة الخدمات المقدمة في المطارات وكذا على متن الطائرة من نظافة ووسائل ترفيه.

كما تعد الخطوط الجوية القطرية أول شركة طيران خليجية تنظم لتحالف (ONE WORLD) العالمي والحائز على جائزة أفضل تحالف طيران في العالم ثلاث سنوات متتالية أحرقتها سنة 2015.

هاته الجوائز والمراتب المتقدمة في ترتيب أفضل شركات الطيران في العالم لم تكن وليدة الصدفة، بل كانت نتيجة رغبة وسعي نحو تحقيق الأفضل ونحو فرض اسم دولة قطر بين مصاف البلدان العالمية.

## 2 - أسطول الخطوط الجوية القطرية:

تشغل الخطوط الجوية القطرية أسطولا متنوعا من الطائرات ذات الجودة والكفاءة العاليتين، حتى تتيح الخيارات المختلفة لخدمة عملائها على المستوى الإقليمي والعالمي، حيث تمتلك القطرية أحدث أساطيل الطائرات في صناعة الطيران، يبلغ متوسط عمر طائراته أقل من خمسة أعوام، ويشمل أسطول الناقل طرازات مختلفة من طائرات إيرباص والبوينج. وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 03: أسطول الطائرات التي تمتلكه الخطوط الجوية القطرية سنة 2018

نوع الطائرة	عدد الطائرات	عدد المقاعد
ايرباص 319LR	2	110
ايرباص 320-200	35	132-144
ايرباص 200-321	6	182
ايرباص 200-330	7	260
ايرباص 300-330	13	295-305
ايرباص 600-340	4	372
ايرباص 900-350	31	283-339
ايرباص 380	10	517
بوينج 787 ديرملانر	30	254
ايرباص 350-1000	5	327
بوينج 777-200	9	259-272
بوينج 777-300	48	354-358-412
المجموع	200	

المصدر: <https://www.qatarairways.com/ar-jo/fleet.html>، تاريخ الإطلاع 2019/01/10

سنة 2015 استلمت الخطوط الجوية القطرية طائرة من نوع إيرباص 350 ذات الهيكل العريض لتصبح بذلك أول شركة طيران تشغل جميع عائلة طائرات إيرباص.

وتعد أيضا القطرية أيضا من أوائل عملاء طائرات إيرباص 380 العملاقة المؤلفة من طابقين والتي تعد أضخم طائرة ركاب في العالم حيث بإمكانها نقل 517 مسافر على متنها. وهي الآن مع بداية عام 2019 تشغل 10 طائرات من هذا النوع.

كما يضم أسطول الخطوط الجوية القطرية طائرات خاصة لرجال الأعمال من طراز بومبارديير تشالينجر 605 وبومبارديير جلوبال 5000، وغولف ستريم G650ER وبومبارديير غلوبال الطائرات تابعة للشركة الفرعية "القطرية لرجال الأعمال". تتميز

هاته الطائرات بالسرعة والأناقة في هيكلها وكذا في الخدمات المقدمة. وقد حصلت الخطوط الجوية القطرية على جائزة أفضل درجة أعمال في العالم سنة 2016.

يتمتع أسطول الخطوط الجوية القطرية بمجموعة من المزايا التي تجعله يكسب ثقة وولاء العملاء ورضاهم. حيث أن المقصورات تحتوي على خدمات الأنترنت ذو جودة عالية، وكذا تحتوي على مجموعة من وسائل الترفيه تتيح للمسافرين حرية الاختيار من أفلام والالعاب إلكترونية وكذا قنوات تلفزيونية.

### 3 - وجهات الخطوط الجوية القطرية الرابطة بين قطر وباقي دول العالم:

تتمتع الخطوط الجوية القطرية بشبكة وجهات عالمية تضم أكثر من 150 وجهة تغطي كلا من أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا وجنوب آسيا ومنطقة آسيا وأمريكا الشمالية والجنوبية والمحيط الهادئ.

عرفت سنة 2010 تدهين 10 وجهات جديدة وهي بنغالورو وطوكيو وأنقرة وكوبنهاجن وبرشلونة وساو باولو وبوينس أيرس ونيس بفرنسا وكذا هانوي وبوكيت. وفي عام 2011، قامت الخطوط الجوية القطرية بتعزيز تواجدتها على المستوى العالمي من خلال إضافة 15 وجهة جديدة وهي: بوخارست وبودابست وبروكسل وشوتوغارت والبندقية وأوسلو وصوفيا في قارة أوروبا وكذا شيراز بإيران والمدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية وكولكاتا بالهند وانتيبي بأوغندا وتشونتشينغ بالصين ودخولها إلى كندا مع ثلاث رحلات أسبوعيا<sup>16</sup>.

استمرت الخطوط الجوية القطرية على نفس النهج في زيادة عدد الوجهات حتى بلغ عدد الوجهات سنة 2017 أكثر من 150 وجهة تغطي 75 دولة في العالم وهو ما يثبت الكفاءة العالية التي تتمتع بها الخطوط الجوية القطرية على المستوى العالمي. وفي الشكل رقم 01 نلاحظ الوجهات التي تغطيها الخطوط الجوية القطرية على المستوى العالمي:

الشكل رقم 02: اهم الوجهات التي تغطيها الخطوط الجوية القطرية



المصدر: التقرير السنوي للخطوط الجوية القطرية سنة 2017، ص 09.

تلعب هذه التوسعات دورا حيويا وديناميكا في تعزيز جهود الحكومة القطرية الرامية إلى دفع عجلة التدفق السياحي إلى قطر بإعتبارها أحد أبرز الوجهات السياحية الدولية التي تحظى بنصيب كبير من أسواق السياحة العالمية نظرا لما تتمتع به من منتجات سياحية متميزة تعكس حضارة وثقافة وأصالة المجتمع القطري، وبهذا تعتبر الخطوط الجوية القطرية أبرز الداعمين لصناعة السياحة

والسفر في قطر نظرا لكونها تضم العديد من الوجهات المهمة للسياحة والأعمال على المستوى الدولي. حيث أنه عند افتتاح أي خط جديد تساهم في دخول سياح إضافيين إلى قطر مما يساعد في ازدهار الحركة التشغيلية لسائر المرافق الخدمية المختصة بالنشاط السياحي.

#### 4 - عدد مسافري الخطوط الجوية القطرية:

عرفت الخطوط الجوية القطرية نمو حركة المسافرين على متنها نظرا للسياسيات المنتهجة من طرف هاته المؤسسة والتي تسعى دائما إلى البحث عن أسواق جديدة تسوق فيها خدماتها، كما انها تسعى دائما إلى التميز من خلال تطوير كفاءة طائراتها وموظفيها. بلغ عدد المسافرين على متن الخطوط الجوية القطرية نهاية السنة المالية 2009/2008 ما يقارب 12 مليون مسافر. وفي نهاية السنة المالية 2010/2009 تخطى عدد المسافرين على متن الخطوط الجوية القطرية 14 مليون مسافر. وبلغ عدد المسافرين خلال السنة المالية 2011/2010 أكثر من 16 مليون مسافر. وأكثر من 17 مليون مسافر في السنة المالية 2012/2011 وأكثر من 18 مليون مسافر للسنة المالية 2013/2012. وتجاوز العدد أكثر من 26 مليون مسافر نهاية السنة المالية 2015/2014، ووصل عدد المسافرين إلى أكثر من 30 مليون مسافر في 2016/2015<sup>17</sup>.

استقبل مطار حمد الدولي بقطر حوالي 35 مليون مسافر خلال السنة المالية 2018/2017 وكان نصيب الخطوط الجوية القطرية من هذا الرقم ما يعادل 31 مليون مسافر أي نسبة 88,50% وهو يبين الدور الذي تلعبه الخطوط الجوية القطرية في نقل المسافرين إلى داخل دولة قطر من خلال جودة الخدمة التي تقدمها لعملائها. حيث أنه بلغت نسبة الدقة في مواعيد مغادرة الرحلات في الوقت المحدد 90,5% سنة 2016.

#### 5 - تجربة الخطوط الجوية القطرية للتعريف بالسياحة في دولة قطر:

بعيدا عن دورها في نقل المسافرين من وإلى قطر، تعد الخطوط الجوية القطرية عنصر جذب مهم لتنشيط وتعمير السياحة في قطر، وهو ما سعت إليه هاته الشركة من خلال تجربة "اكتشف قطر" أو القطرية للعطلات" في مجموعتها للطيران. حيث أعلنت الخطوط الجوية القطرية سنة 2016 عن تجربتها الجديدة للمسافرين على متن خطوطها وذلك خلال الرحلة التي تتضمن تأشيرة العبور (الترانزيت) وتكون دولة قطر هي بلد تغيير الرحلة وتكون هاته التجربة دون تكلفة إضافية. تحتوي هاته التجربة على باقة متنوعة وثرية بالأنشطة والتجارب التي تتناسب مع الزيارات القصيرة. وتشمل الجولات التي توفرها تجرب "اكتشف قطر" رحلات سفاري وجولات سياحية لأبرز المعالم الثقافية والتاريخية للمدينة وكذا الرحلات البحرية على متن المراكب الشراعية التقليدية، إضافة إلى أفضل تجارب التسوق وزيارة المطاعم المشهورة عبر العالم والمتواجدة داخل دولة قطر. تعتبر هاته التجربة خطوة جد مهمة وفعالة في سبيل التسويق للسياحة في دولة قطر والتي تعتبر وجهة سياحية عالمية بامتياز لما تحتوي عليه من مجموعات واسعة من الأنشطة والتي تتلاءم مع جميع الأذواق، وتشمل هاته الأنشطة زيارة أبرز المعالم المعمارية لمحي الفن المعماري مثل زيارة متحف الفن الإسلامي. وغيرها من المنتجات السياحية التي تؤهلها للنجاح على المستوى الدولي. عرفت تجربة "اكتشف قطر" تطورا ملحوظا وهذا راجع إلى الأدوات التكنولوجية المتقدمة التي تستعملها للربط بين وكلاء السفر والمسافرين بشكل مباشر وهو ما ساعد على استقطاب العديد من الزوار لمختلف المعالم السياحية داخل دولة قطر. حيث أنه سنة 2017 حظي أكثر من 60 ألف زائر بفرصة الاستفادة من فترة توقفهم بين الرحلات لاكتشاف دولة قطر من خلال بعض الجولات التي تم تنظيمها بالتعاون مع وكلاء السفر. كما أن قسم "اكتشف قطر" تعاون مع 10 وكلاء سفر من شتى أنحاء العالم ومن مختلف الأسواق بما في ذلك من الهند والولايات المتحدة الأمريكية وروسيا وصربيا وأوكرانيا.

## ثانيا: واقع خدمات الخطوط الجوية الجزائرية.

الخطوط الجوية الجزائرية تعد الناقل الرسمي الوطني للجزائر، تأسست عام 1962، كشركة وطنية تسير رحلاتها إلى مجموعة من الوجهات المحلية والدولية. وهي عضو في إتحاد النقل الجوي الدولي منذ عام 1968.

وتسعى الخطوط الجوية الجزائرية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تجعلها تحقق مكانة وطنية وعالمية مرموقة، من بين هاته الأهداف نجد أنها تسعى إلى تحسين الخدمات الجوية وكذا دخول أسواق جديدة، إضافة إلى العمل على تعظيم الأرباح وزيادة المردودية من خلال التحكم في النفقات والتكاليف.

### 1 - أسطول الخطوط الجوية الجزائرية:

ككل الشركات الجوية للطيران، تسعى دائما الخطوط الجوية الجزائرية إلى تطوير أسطولها من خلال الحصول على العدد الكافي من الطائرات التي تغطي إحتياجات زبائنها وكذا تمكنها من التوسع في الأسواق العالمية والمحلية. وفي الجدول التالي نجد أسطول الطائرات التي تمتلكه الخطوط الجوية الجزائرية.

الجدول رقم 04: أسطول الخطوط الجوية الجزائرية سنة 2018.

نوع الطائرة	عددها	عدد مقاعدها
إيرباص 330-202	8	263
بوينغ 737-800	25	148/162
بوينغ 737-700	2	112
بوينغ 737-600	5	101
ATR 72-212	15	66
المجموع	55	

المصدر: الموقع الرسمي للخطوط الجوية الجزائرية <https://airalgerie.dz/experience-voyage/notre-flotte>

تمتلك الخطوط الجوية الجزائرية عدد قليل جدا من الطائرات ذات المستوى الجيد من حيث السعة وقدرة السفر على المسافات الطويلة والتي تحقق الأهداف المسطرة من قبل إدارتها، وكذا مقارنة بمجموعة من الشركات الدولية للطيران حديثة النشأة والتي تطورت بشكل واضح مقارنة بالخطوط الجوية التي يبقى تطور أسطولها ضعيف جدا مقارنة بتاريخ تواجدها في ممارسة نشاطها الجوي.

وقد صرح المدير العام للجوية الجزائرية بخوش علاش في مقابلة مع المجلة الأمريكية فوربيس أن إستراتيجية الشركة قائمة على مخطط تطوير الأسطول الوطني من الطائرات الى غاية سنة 2025 مشيرا الى ان الجوية الجزائرية هي الآن بحاجة إلى 15 طائرة لتطوير شركة الخطوط الجوية الجزائرية التي تواجه العديد من المتاعب والانتقادات في نفس الوقت كما يلزم المؤسسة فيما يخص وحدات الإستبدال عدد يتجاوز 35 طائرة من بوينغ وايرباص، وتملك الجوية الجزائرية حاليا 55 طائرة، وتسلمت 16 طائرة بين عامي 2014 و2016<sup>18</sup>

### 2 - وجهات الخطوط الجوية الجزائرية:

تمتلك الخطوط الجوية الجزائرية عدة وجهات دولية تغطي إفريقيا وأمريكا وأسيا وكذا أوروبا. حيث تتمثل الوجهات نحو قارة إفريقيا في كل من مصر والمغرب وتونس وكذا مالي والسنغال وكوت ديفوار وبوركينا فاسو والنيجر وموريتانيا. وقارة أمريكا في وجهة وحيدة هي كندا. أما قارة آسيا فتحمل الخطوط الجوية الجزائرية وجهات قليلة وضعيف إلى هاته القارة، وتتمثل أهم الدول التي تربطها الخطوط الجوية الجزائرية بخط مباشر في المملكة العربية السعودية والصين والإمارات العربية المتحدة والأردن وكذا لبنان.

تعتبر قارة أوروبا أحد أهم القارات التي حازت على نصيب هائل من الوجهات الخاصة بالخطوط الجوية الجزائرية حيث بلغ عدد الدول التي تطير إليها الخطوط الجوية الجزائرية ب 12 دولة، وتعتبر فرنسا أهم هاته الدول حيث تملك الخطوط الجوية الجزائرية 8 وجهات داخل التراب الفرنسي.

وقال الرئيس المدير العام للجوية الجزائرية إن عدة دول إفريقيا مثل تشاد، الكاميرون، الغابون، وغيرها هي جزء من الوجهات الجديدة للشركة، كما أن الجوية الجزائرية ترغب في فتح خطوط نحو نيويورك خاصة وأن تعداد الجالية الجزائرية بهذه العاصمة الأمريكية بات يرتفع من سنة لأخرى<sup>19</sup>.

قامت مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، بالرحلة الافتتاحية للخط الجوي الذي يربط الجزائر العاصمة بالمدينة البلجيكية شارلوروا في إطار توسيع شبكة خطوطها الدولية. وتمت برمجة هذا الخط بصفة منتظمة من قبل الخطوط الجوية الجزائرية بمعدل رحلتين في الأسبوع (الأحد والثلاثاء). وبحسب مسؤولي الشركة، فإن العرض السنوي لهذا الخط يبلغ 21.000 مقعد مقابل طلب يناهز 25.000 مسافر وهذا على متن طائرة من نوع بوينغ 737 - 600 بقدرته 101 مسافر، وتقدر تكاليف الرحلة ذهابا-إيابا من شارلوروا إلى الجزائر العاصمة بـ 166 يورو، و 24.000 دج من الجزائر العاصمة. ويضاف هذا الخط الجديد إلى ثلاث رحلات أسبوعية للخطوط الجوية الجزائرية نحو مدينة بروكسل البلجيكية، ما يسمح للجوية الجزائرية بالنقل نحو هذا البلد بصفة يومية تقريبا.<sup>20</sup>

### 3 - تجربة الخطوط الجوية الجزائرية لدعم الوجهة السياحية الجزائرية:

تحت شعار "المزيد من الأميال، المزيد من الامتيازات"، أطلقت الخطوط الجوية الجزائرية عرضها للمسافرين على متن خطوطها. حيث تمنح هاته التجربة الامتياز لمسافري الخطوط الجوية الجزائرية من خلال حصولهم على أميال كمكافأة على اختيارهم الجوية الجزائرية والسفر معها، وتحسب الأميال من خلال معايير ونسب محددة، وتكون هاته الأميال سواء في الخطوط الجوية الداخلية أو الدولية.

والجدول التالي يبين تقسيم المناطق الدولية والتي على أساسها يتم منح الأميال الإضافية لمسافري الخطوط الجوية الجزائرية.

#### الجدول رقم 05: تقسيم المناطق حسب الرحلات الدولية للخطوط الجوية الجزائرية

منطقة	من / الى	من / الى
ث	الجزائر، وهران	تونس، طرابلس، الدار البيضاء
ج	الجزائر، وهران	أليكانتي، برشلونة، مدريد، بلما
ح	الجزائر، عنابة، باتنة، بجاية، بسكرة، الشلف، قسنطينة، وهران، سطيف، تلمسان	مرسيليا، ليون، بوردو، موبلييه، نيس، تولوز، روما، ميلان، جنيف، لشبونة
خ	الجزائر، عنابة، باتنة، بجاية، بسكرة، قسنطينة، وهران، سطيف، تلمسان.	باريس، ليل، ميتر، ميلهوس، لندن فرانكفورت، برلين، بروكسل.
د	الجزائر	نيامي، واغادوغو، نواكشوط، باماكو، داكار، أبيدجان
ذ	اسطنبول، القاهرة	الجزائر، عنابة، قسنطينة، وهران
ر	الجزائر، عنابة، وهران	جدة، المدينة المنورة، موسكو، عمان، دبي
ز	الجزائر	مونتريال
س	الجزائر	بكين

المصدر: الموقع الرسمي للخطوط الجوية الجزائرية، <https://airalgerie.dz/wp-content/uploads/2018/03/-1.pdf> تاريخ الإطلاع 2019/02/23.

حيث يكمن لمسافري الدرجة الأولى والأعمال كسب ما يصل إلى 5000 من الأميال في الفترة الممتدة من 18 فبراير إلى 21 أبريل للرحلات المتوجهة من وإلى بكين ومونتريال ودبي.

و3000 ميل للرحلات المناطق خ، د، ذ، ر، بإستثناء الرحلات من وإلى جدة والمدينة المنورة ودبي. ويتم منح 2000 ميل لرحلات الطيران إلى المناطق ث، ج، ح.

كما يمكن لمسافري الخطوط الجوية الجزائرية على الدرجة السياحية أو الاقتصادية الحصول على ما يصل إلى 3000 ميل في الفترة الممتدة من 18 فبراير إلى 21 مارس، وللرحلات المتوجهة من وإلى بكين ومونتريال ودي. ويمكنهم الحصول على 1800 ميل لرحلات المنطقة خ، د، ذ، ر، بإستثناء الرحلات إلى جدة والمدينة المنورة ودي. و 750 ميل لرحلات المناطق ث، ج، ح.

#### خاتمة:

أصبحت السياحة صناعة متطورة وتنمو بشكل كبير كل سنة بفضل خدمات النقل وخاصة الطيران المدني، هاته الوسيلة التي لها الفضل في تنشيط الحركة السياح نحو الوجهات السياحية عبر العالم، وهو ما تبين من خلال تجربة الخطوط الجوية القطرية والدور الذي تلعبه في تنشيط الحركة السياحية نحو دولة قطر، وكذا تجربة الخطوط الجوية الجزائرية التي تسعى إلى كسب ولاء مسافريها وكذا جلب مسافرين آخرين لتحقيق أهدافها التجارية، من خلال هاتين التجريبتين تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في:

- الطيران المدني وسيلة نقل مهمة وفعالة في عملية تنشيط الحركة السياحية.
- السياحة والطيران المدني عنصران مترابطان في تأثيرهما على بعضهما البعض.
- الخطوط الجوية القطرية تعتبر وسيلة مؤثرة في السياحة القطرية.
- سياسة التوسع وزيادة الوجهات فتحت لدولة قطر عدة فرص للتعريف منتجاتها السياحية.
- الجوائز العالمية التي تحصلت عليها الخطوط الجوية القطرية دليل على التزامها بجميع المعايير الدولية التي تحمي وتوفر الخدمة الجيدة للعملاء.

- توفير أسطول خاص برجال الأعمال يعتبر عامل مهم في جذب السياح ذو المستوى الراقى.
- تطبيق التكنولوجيا المتطورة داخل طائرات الخطوط الجوية القطرية يساهم بشكل كبير في كسب ثقة العملاء وكذا جلب زبائن جدد.

- وجهات الخطوط الجوية الجزائرية تبقى ضعيفة مقارنة بشركات الطيران العالمية الأخرى.
- أسطول الخطوط الجوية الجزائرية قليل وضعيف للقدرة على تحقيق جميع رغبات المسافرين على متنها.

#### التوصيات:

- ضرورة إستفادة الخطوط الجوية الجزائرية من تجربة الخطوط الجوية القطرية كنموذج رائد في مجال الطيران المدني.
- على الخطوط الجوية الجزائرية العمل على توفير رحلات مباشرة من الوجهات العالمية الأكثر تصديرا للسياح نحو المناطق السياحية الجزائرية.
- على الخطوط الجوية الجزائرية تطوير وعصرنة أسطولها إقتداءً بالخطوط الجوية القطرية ومواكبتا للتكنولوجيا المطبقة على مستوى الناقلات الجوية العالمية.
- يجب على الخطوط الجوية الجزائرية توفير برامج سياحية للمسافرين على متنها في الرحلات الغير مباشرة والتي تكون فيها الجزائر محطة ترانزيت.
- على الخطوط الجوية الجزائرية الانضمام إلى المنظمات العالمية المسيرة لشؤون الطيران المدني العالمي والعمل على تطبيق أهم اللوائح التي تساهم في تحسين صورة الخطوط الجوية الجزائرية على المستوى العالمي.
- السعي من أجل المشاركة في المسابقات الدولية التي تنظم سنويا لأحسن خطوط جوية عالمية بهدف خلق المنافسة من حيث جودة الخدمات.

- على الخطوط الجوية الجزائرية تقديم مجموعة كبيرة من العروض الترويجية التي تكون فيها الجزائر هي الوجهة السياحية بهدف التعريف بالمنتجات السياحية المحلية.

- يجب على الخطوط الجوية الجزائرية خلق قسم على مستواها يهتم بالسياحة في الجزائر ويعرف بالمنتجات الخدمية للمؤسسة في المحافل الدولية والوطنية.

### قائمة المراجع:

- 1 مصطفى يوسف الكافي، أخلاقيات صناعة السياحة والضيافة، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 27.
- 2 أحمد عبد السميع علام، علم الاقتصاد السياحي، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2008/2007، ص 17 و 18.
- 3 ليلبي بوحديد، إلهام مجياوي، دور السياحة البيئية في تحقيق التنمية السياحية المستدامة التجربة المصرية نموذجا، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، جوان 2017، ص 18.
- 4 غلاب رشيد. السياحة البيئية في المناطق الجبلية مدخل لسياحة مستدامة في ولاية جيجل، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، ديسمبر 2017، ص 139.
- 5 أحسن العايب، تسويق خدمات السياحة البيئية وأساليب تطويرها في الجزائر دراسة حالة ولاية سكيكدة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2018/2017، ص 12 و 13.
- 6 محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، أثر أسعار خدمات النقل الجوي والالتزام بأوقات تقديم الخدمة على تسويقها في السودان من وجهة نظر العملاء، مجلة أماراباك، المجلد الخامس، العدد الحادي عشر، 2014، ص 51.
- 7 فاطمة بوسالم، أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات على كفاءة النشاط المصري في الدول النامية حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، السنة الجامعية 2011/2010، ص 6.
- 8 نوفل عبد الرضا علوان، أهمية تطوير الخدمات السياحية وأثرها في تقويم أداء الفنادق، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية العراقية، العدد 57، 2005، ص 214.
- 9 عقون شراف، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء - دراسة حالة خدمات النقل الحضري بمدينة ميله -، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جامعة ميله، العدد الثالث، جوان 2016، ص 94.
- 10 نوفل عبد الرضا علوان، مرجع سابق ذكره، ص 214/215.
- 11 محمود حامد محمود عبد الرزاق، اقتصاديات النقل الدولي البري والبحري والجوي. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 277.
- 12 ردينة عثمان يوسف، إدارة خدمات النقل الجوي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 105.
- 13 منال شوقي عبد المعطي أحمد، اقتصاديات النقل السياحي، الطبعة الأولى، دار وفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 163.
- 14 جابر عبد جبيل خفي الدلفي، خصائص النقل الجوي، الموقع الإلكتروني <http://art.uobabylon.edu.iq/lecture.aspx?fid=8&lcid=48197>، تاريخ الإطلاع 2018/08/06.
- 15 -التقرير السنوي لأداء القطاع السياحي القطري 2017، ص 2.
- 16 -تقرير صحفي، معجزة تحققت في عالم الطيران، الموقع <http://www.qmiles.travel/iwov-resources/temp-docs/press-kit/The%20Story%20of%20Qatar%20Airways%20-%20Arabic.pdf>، تاريخ الإطلاع 2019/01/18.
- 17 -نفس المرجع، تاريخ الإطلاع 2019/01/19.

- 18 - إبراهيم لعمرى، الجوية الجزائرية تخطط لشراء 35 طائرة جديدة لتوسع خطوطها، 02 يناير 2018، الموقع <https://www.aljazairalyoum.com/%D8%A8%D8%AE%D9%88%D8%B4-%D8%B9%D9%84%D8%A7%D8%B4%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1%D9%8A%D8%A9-%D8%AA%D8%AE%D8%B7%D8%B7-%D9%84%D8%B4%D8%B1%D8%A7%D8%A1-35>، تاريخ الإطلاع: 20/02/2019.
- 19 - نفس المرجع، تاريخ الإطلاع: 20/02/2019.
- 20 - إبراهيم لعمرى، إطلاق خط جوي بين الجزائر ومدينة شارلوروا البلجيكية، 19 ديسمبر 2018، الموقع: <https://www.aljazairalyoum.com/%D8%A7%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82-%D8%AE%D8%B7-%D8%AC%D9%88%D9%8A-%D8%A8%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D9%88%D9%85%D8%AF%D9%8A%D9%86%D8%A9-%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%84%D9%88%D8%B1>، تاريخ الإطلاع 21/02/2019.