جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

مذكرة ماستر

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية

فرع: الحقوق

تخصص: قانون أعمال

رقم: .....

إعداد الطالب(ة):

(1) **حشانة نور الإسلام**

(2) **دخية أحمد زكي**

يوم: **2024\06\13**

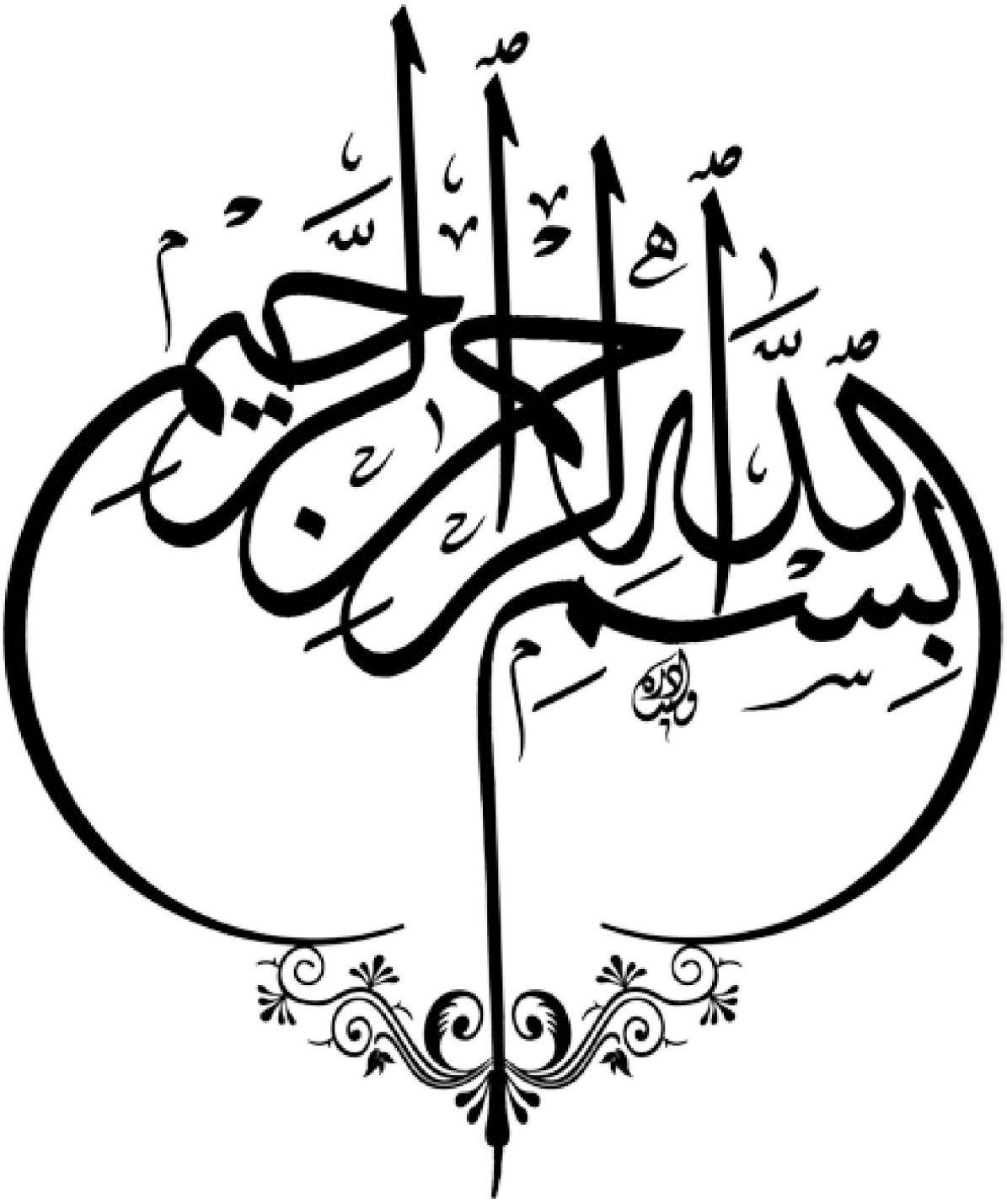
عنوان مذكرة:

النظام القانوني للوكالات السياحية في الجزائر

لجنة المناقشة:

بوضياف عبد المالك	أستاذ	الجامعة بسكرة	**رئيسا**
محمد توفيق شعيب	أ.محاضرأ	الجامعة بسكرة	**مشرفا**
سقني صالح	أ. محاضر أ	الجامعة بسكرة	**مناقشا**

السنة الجامعية: 2023 – 2024


بسم الله الرحمن الرحيم

قائمة المختصرات :

المختصر	الدلالة
ص	صفحة
ص.ص	عدة صفحات
ط	طبعة
ع	عدد
ج ر	جريدة الرسمية
إلخ	إلى أخره
دج	دينار

شكر وعرفان"

«علينا دائما أن نشكر ونقدر من قدموا لنا المساعدة ومدوا لنا يد العون عند حاجتنا لمن يقف إلى جانبنا، وعلينا أن نبوح لهم دوما عن فرحنا بوجودهم وتقديرنا لمساندتهم، والآتي بعضا مما قد يساعد في التعبير عن الشكر والامتنان ، ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله.»

يقول معروف الرصافي:

" اعربي لسانا أيها الشعر للشكر وإن تطق شكرا

فلا كنت من شعر وجئني بنور الشمس والبدر كي أرى "

إلى أستاذي الكريم صاحب الخلق الرفيع ,والعلم الوافر

الأستاذ الدكتور: **توفيق مُحَمَّد شعيب**

على نصحه وإرشاده ,وتشجيعه لنا .

واشكر جميع الأساتذة الذين ساعدوني ونصحوني كل باسمه ومقامه .

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبني الحياة و الأمل، و النشأة على الشغف الاطلاع والمعرفة، ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر، براءوإحسانا و وفاء لهما: "والدي العزيز أطال الله في عمرك وشفاك الله وأمدك الصحة والعافية، و" وأمي الغالية حفظك الله ورعاك وأطال لكي في العمر.

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين من كانوا عونا في رحلة بحثي كل من إخوتي و أخواتي وكتكوتة نائلة و محمد علي

حفظكم الله ورعاكم أحبكم.

إلى من ساندوني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية وأخيرا إلى كل من ساعدني، وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة، سائلة عز وجل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

ثم إلى كل طالب علم سعى بعلمه، ليفيد الإسلام و المسلمين بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة.

أحمد زكي دخية

الحمد لله الذي يسّر لي البدايات وبلغني فرحة النهايات

أهدي ثمرة جهدي المتواضعة مع خالص الحب وعميق الامتنان

إلى من أحمل أسمه بكل فخر إلى من علمني أنّ الحياة صراع وسلاحها العلم والمعرفة إلى الذّي تربيّت في كنفه على أنّ أكون إنسان صادق قبل أن أخطو أية خطوة في طريق حياتي" أبي الحبيب أطال الله لنا في عمره"

إلى من جعل الله الجنّة تحت أقدامها التّي حملتني وربتني على الخُلق الكريم والقلب المنيّر، إلى من ساندتني طوال مسيرتي وسهلت لي الشدائد

"أمي جنتّي أدامها الله نوراً إلى دربي "

إلى من وهبنّي الله نعمة وجودهم في حياتي و وهبوني الأمل في سبيل تحقيق أحلامي إلى الذين ساندوني بكل حب عند ضعفي وأعطوني كل مشاعر الحب والصداقة في حياتي " أختي، أخواني "

إلى من تخطيّت معهم قسوة العالم وشاركوني لحظات فرحي وحزني "أصدقائي" رفقاء دربي، وسبب فرحتي الذين دعموني، و وقفو إلى جانبي ومدوا لي يدّ العون عند حاجتي أبقاهم الله سنداً ودعماً لي في الحياة

لكم منّي كل الحب وأزكى الشكر

نور الإسلام حشانة

مـــــقدمـــــة

مقدمة :

السياحة صفة مرادفة للسفر والتنقل ،وتعتبر سلوكا بشريا وظاهرة إنسانية واجتماعية قديمة قدم تواجد الجنس البشري فوق الأرض، فقد تركز هدفها إلى إشباع الحاجات من ضمان الاستمرارية والحفاظ على النسل الأفراد ، ولكن مع مرور الوقت والزمن أصبحت تتبلور مع التطور الاجتماعي والفكري والقانوني الإنسان حسب كل حضارة أو بلاد وما يطبعها من خصائص والقوانين الوكالات السياحية .

و سرعان ما تطورت هذه الظاهرة , بمرور العصور و مرورها بعدة مراحل حتى أصبحت في عصرنا الحديث ظاهرة اقتصادية و اجتماعية نتيجة تطور وسائل النقل وتحسين مستوى الأجور وتخفيض ساعات العمل ما أدى إلى السفر والبحث عن المتعة والراحة، فكانت هذه الحركة سببا في ازدهار مجال الفندق والوكالات السياحية وفتح باب المنافسة بينهم واعتبارها أن الوكالة السياحة والأسفار هي النشاط المرتبط بأغلب النشاطات السياحية الأخرى وذو علاقة متينة بها وهي المفتاح الأول للسياحة و.

الخدمات كالناقل و الفندقي و المرشد من جهة , و الزبون من جهة أخرى . و أصبح السائح أكثر ارتباطا بهذه الوكالات السياحية لإشباع رغباته السياحية بالنضر لكونه في اغلب الأحيان يفتقد القدرة على تنظيم الرحلة التي تتطلب خبرة و دراية بالمجال السياحي , و على هذا الأساس يمكن القول أن التغير الذي طرأ على حركة السياحة انعكس بشكل عام على مهمة الوكالات السياحية , فقد تحولت من مجرد وسيط أو وكيل إلى مقاول سياحي بعد قيامها بشراء و استئجار وسائل النقل المختلفة و المركبات السياحية و تسيير الفنادق و تنظيم الرحلات الفردية و الجماعية الشاملة لخدمات النقل و الإطعام و التأمين و غيرها .

و قد تماشت الجزائر مع هذا التطور الذي مس الجانب السياحي لما تزخر به من مناصر و تنوعات ثقافية و طبيعية , و كان هذا بعد اعتمادها لوكالات خاصة الوكالة لها مهمة تنظيم الرحلات داخل و خارج الوطن , هذا ما انعكس ايجابيا على تطور هذا القطاع بشكل ملفت و ظهر هذا بعد اهتمام المشرع الجزائري بتنظيم هذا القطاع و ذلك بإصدار مراسيم و قوانين تنظم الرحلات السياحية , و اتضح هذا الاهتمام بصدور أول مرسوم 67-286 المؤرخ في 20 ديسمبر 1967 , و كان يتمحور حول تنظيم العلاقات بين الوكالات السياحية و عملائها و تحديد التزامات كل منهما

أهمية الدراسة :

و تتجلى أهمية دراسة موضوع النظام القانوني للوكالات السياحية في الجزائر في الشقين العلمي و العملي , من الناحية العلمية فهو موضوع من المواضيع الجديدة نسبيا في ظل قلة المراجع المتعلقة به , أما من الناحية العملية فإنها تتجلى في كون هذه الدراسة تميز كل من التشريعات الجديدة التي انتهجها المشرع الجزائري عن الأخرى التي تم إلغاؤها أو تنظيمها و تبين لكل الراغبين في استغلال أي نشاط من نشاطات الوكالات السياحية أهم الشروط و الإجراءات التي ألزمه المشرع الجزائري بإتباعها من اجل قبول طلبه للحصول على الرخصة

و تتمثل أسباب اختيار هذا الموضوع في أسباب موضوعية و أسباب شخصية :

الأسباب الشخصية :

_ الاهتمام الشخصي بمجال السياحة و الرغبة في فهم القوانين التي تنظم هذا القطاع

_ الرغبة الشخصية في توجيه الدراسات إلى مجال محدد من القوانين

_ الرغبة في ولوج عالم الأعمال التجارية و هذا بالتعمق في القوانين التي تنظمه

الأسباب الموضوعية :

_ أهمية قطاع السياحة في الاقتصاد الوطني و ضرورة فهم القوانين التي تنظمه

_ التغييرات القانونية المستمرة في مجال السياحة و الحاجة إلى استكشاف كيفية تطبيقها على الوكالات السياحية

_ ارتباط الاقتصاد الحديث للعديد من دول العالم بقطاع السياحة

حيث تهدف هذه الدراسة إلى :

_ تحليل و توثيق التشريعات و القوانين المتعلقة بتأسيس و استغلال الوكالات السياحية في الجزائر

_ تحليل العلاقات بين الوكالات السياحية و الجهات الحكومية

_ تقييم أهمية و تأثير القوانين و اللوائح على صناعة السياحة في الجزائر

و بناء على ما سبق نطرح الإشكالية التالية : **كيف نظم المشرع الجزائري نشاط الوكالات السياحية ؟**

منهج الدراسة

و في هذه الدراسة اعتمدنا المنهج الوصفي لوصف المعلومات التي جمعناها , و كذا المنهج التحليلي لتحليل القوانين التي جاء بها المشرع الجزائري و التغييرات التي أحدثها عليها , في قطاع السياحة و الوكالات السياحية .

الدراسات السابقة :

من ضمن الدراسات التي قمنا بالاطلاع عليها والحصول على معلومات نجد :

مذكرة الدكتورة للطالبة، **زليخة حمير** تحت عنوان " **العقد السياحي ودراسة مقارنة**" كلية حقوق والعلوم السياسية بجامعة قالمة 8 ماي 1945 السنة 2021_2022، وتمثلت إشكالية الموضوع كيف تتميز النظام القانوني للعلاقة التعاقدية بين الوكالة السياحية كمهني متخصص في مواجهة الزبون السائح مقارنة بتشريعات أخرى مما ساعد على دراسة هذا الموضوع بنوع من الدقة والتفصيل في تعدد الأوصاف القانونية لهذا العقد المركب

مذكرة ماجستير للطالبة دواودي منصورية تحت عنوان دور التشريعات الوطنية في ترقية ودمج الاقتصاد السياحي في الاقتصاد العالمي ، كلية حقوق والعلوم السياسية وجامعة مستغانم السنة 2016-2017 وتمثلت إشكالية , ما مدى أهمية التشريع السياحي في تحقيق تنمية سياحية ، كما أن تم التذكر بالحق السياحة ومكانته عبر دساتير الجزائر والقوانين الوضعية وتم تقسم الدراسة إلى فصلين هما الفصل الأول : ماهية الحق في السياحة ,والفصل الثاني : حماية القانونية للحق في السياحة .

و كأي موضوع واجهنا بعض الصعوبات في هذه الدراسة , نضرا لكون الموضوع جديد نسبيا واجهنا صعوبات في قلة المراجع و صعوبة في الوصول لبعض المنصات المتاحة من طرف وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بسبب تدني خدمات شبكات الانترنت الوطنية .

و للإجابة على إشكالية قسمنا إلى فصلين و ذلك على النحو التالي :

الفصل الأول بعنوان الإطار المفاهيمي للوكالات السياحية , حيث قسمناه بدوره إلى مبحثين جاء في المبحث الأول ماهية الوكالة السياحية و ثلاثة مطالب هما :

المطلب أول : التعريف الوكالة السياحية

المطلب الثاني الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية و نشاطاتها

المطلب الثالث : .

حيث جاء في المبحث الثاني الضوابط المتعلقة بالوكالات السياحية ويقسم إلى مطلبين.

المطلب الأول : ضوابط الإنشاء و الاعتماد

المطلب الثاني : ضوابط التسويق و الترويج .

بينما الفصل الثاني جاء بعنوان خدمات الوكالة السياحية و مسؤولياتها , تحدثنا في المبحث الأول عن خدمات الوكالة السياحية و الرقابة وينقسم إلى مطالبين هما :

المطلب الأول : خدمات الوكالة السياحية .

المطلب الثاني فهو عن رقابة السلطات على نشاطاتها.

و جاء المبحث الثاني بعنوان مسؤوليات الوكالة السياحية اتجاه المتعاملين وقسمناه إلى ثلاث مطالب هما :

المطلب الأول : مسؤولية الوكالة السياحية عن الخطأ الشخصي

المطلب الثاني مسؤولية الوكالة السياحية عن فعل الغير

المطلب الثالث :حقوق و واجبات الوكالة السياحية .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للوكالة السياحية.

المبحث الأول: مفهوم الوكالات السياحية

ظهرت فكرة الوكالات السياحية لأول مرة في العالم بفضل جهود توماس كوك، الذي وُلد عام 1808. كانت فكرة السفر آنذاك مكلفة مادياً ومرهقة بدنياً، خاصةً قبل اختراع وسائل المواصلات الحديثة. ومع تقدم التكنولوجيا وزيادة رغبة الأفراد في السفر، ظهرت الحاجة إلى وجود مكاتب لتنظيم الرحلات.[1]

بدأت هذه المكاتب بتقديم خدماتها لتنظيم وتنسيق الرحلات بما يتناسب مع رغبات واحتياجات المسافرين. بمرور الوقت، تطورت هذه المكاتب ووسعت نطاق خدماتها، مما أدى إلى ظهور شركات ووكالات السياحة بشكل أوسع وأكثر تنظيمًا. هذه التطورات في مجال السياحة تمت دراستها ضمن المواضيع المطروحة في هذا المبحث.[2]

المطلب الأول: تعريف الوكالات السياحية

تعددت التعاريف حول مفهوم الوكالة السياحية، حيث نجد من عرفها على أنها: "يقصد بها مشروع يهدف إلى تحقيق الربح ويكون هدفه تقديم خدمات متنوعة لراغبي السفر والسياحة بناءً على طلبهم، وقد تقوم بتنظيم رحلات تتولى إعدادها ودعوة الجمهور إلى الاشتراك فيها". وتعرف أيضًا على أنها: "شركة تقوم بتنظيم رحلات شاملة وتسويقية مع تقديم كافة الخدمات أثناء الرحلة".[3]

وهناك من عرفها بأنها: "**شخص معنوي يمارس نشاطًا يتصل بالمجال السياحي بهدف خدمة السائح ورفع مستوى السياحة من خلال القيام بالمهام المنوطة بها**".[4]

سلطت معظم النظم القانونية الضوء على وكالات السياحة والسفر من الجانب التنظيمي وسنحاول تعريفها فيما .نظرًا لأهميتها. لذا، تعددت التعريفات القانونية والفقهية لهذا المفهوم يلي: [5]

---

[1] مثنى طه الحوري: **الإرشاد السياحي**، (د،ط)، الوراق، عمان–الأردن، 2013، ص54.

[2] لمياء حنفي: **أعمال شركات السياحة ووكالات السفر**، ط2، دار الوفاء، الإسكندرية–مصر، 2008، ص34.

[3] نعيم الطاهر، سراب إلياس: **مبادئ السياحة، سلسلة السياحة والفندقة1**، ط2، دار المسيرة، الأردن، 2007، ص149.

[4] سوزان علي حسن، **التشريعات السياحية والفندقية**، د.ط، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2001، ص200.

[5]

الفرع الأول: التعريف القانوني

نص المشرع الجزائري في القانون المتعلق بوكالات السياحة والسفر رقم 5 لسنة 1990[1] على تعريف وكالة السياحة والسفر كما يلي: "تعتبر وكالة السياحة والأسفار كل مؤسسة تجارية تلخص هدفها في تقديم خدمات بصفة دائمة للسياحة والمسافرين لها علاقة بتنقلاتهم وبإقامتهم."[2].

وقد ألغي هذا التعريف بالقانون رقم 6 لسنة 1999، الذي يتعلق بالقواعد التي تحكم نشاط وكالات السياحة والسفر، بهدف تفادي العيوب التي اكتنفت القوانين السابقة، مثل القانون رقم 488. لسنة 1963[3] والقانون رقم 286 لسنة 1967[4]، في تعريف وكالات السياحة والسفر

وقد نصت الفقرة الأولى من المادة الثالثة من القانون رقم 6 لسنة 1999 على: "يعتبر في مفهوم هذا القانون: وكالة سياحة وأسفار".[5]

وحسب المادة 04 التي تتحدث عن تعريف وكالة السياحة والأسفار وفقا للقوانين أو الأنظمة المعمول بها. ووفقا لما ورد، فإن وكالة السياحة والأسفار هي كل مؤسسة تجارية تمارس نشاطا سياحيا بصفة دائمة، ويشمل هذا النشاط بيع الرحلات والإقامات سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، بالإضافة إلى تقديم جميع أنواع الخدمات المتعلقة بذلك. [6]

الفرع الثاني: التعريف الفقهي

---

[1] **المادة02 من القانون رقم 05** لسنة 1990 المؤرخ في: 19 فيفري 1990، يتعلق بوكالات السياحة والأسفار.

[2] **المادة 02 من القانون رقم 05-90**، المؤرخ في 19 فيفري 1990، المتعلق بوكالات السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية عدد08، المؤرخة في 21 فيفري 1990، والذي تم إلغاؤه بموجب المادة 47 من القانون رقم 06-99، المؤرخ في 04 أفريل 1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، عدد24، المؤرخة في 07أفريل 1999.

[3] Article3, Décret n63-488 du 28 décembre 1963 portant organisation des entreprises prestataires de services aux voyageurs et aux touristes, Journal Officiel, n2 du 7 janvier 1964.

[4] **المادة 04 من المرسوم رقم** 186 لسنة 1967 المؤرخ في: 10 ديسمبر 1967، المتعلق بتنظيم المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات للمسافرين والسياح.

[5] سميحة بشينة، **عقد السياحة**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون، جامعة العربي بن المهيدي –أم البواقي–، 2019.

[6] **القانون رقم 06-99** المؤرخ في 7999/68/68 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، جريدة عدد08 المؤرخة في 7999/68/61، ص7.

عرفت وكالة السياحة والسفر على أنها: "هي تلك الشركات التي احترفت تنظيم الرحلات السياحية الداخلية والخارجية لقاء أجر أو نسبة من الفنادق وشركات الطيران وفي حالة السياحة الخارجية يتطلب ذلك روابط مع شركات من نفس النشاط في الوجهة السياحية المختارة، كما يتطلب ذلك التنسيق مع شركات النقل البري والبحري والخطوط الجوية من أجل القيام بالبرامج السياحية على خير وجه..."[1]

كما عرفت على أنها: "شركة تجارية تتم إدارتها من قبل شخص طبيعي أو معنوي الذي يقترح للعملاء خدمات سياحية متعلقة بالسفر أو إقامة فردية أو جماعية مرتبطة أولا بخدمات سياحية أو تقديم خدمات كسندات نقل أو حجز غرف أو استقبال سياحي أو مؤتمرات أو تظاهرات".[2]

المطلب الثاني: هيكل الوكالة السياحية و نشاطاتها

الفرع الأول : نشاطات الوكالة السياحية

النشاط الأصلي الذي تقوم به وكالة السياحة والأسفار هو بيع رحلات والإقامة فردية أو جماعية سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة بالإضافة للخدمات المرتبطة بها والتي حددتها المادة الرابعة من نفس القانون وهي:[3]

- تنظيم رحلات سياحية وإقامة فردية وجماعية.
- تنظيم جولات وزيارات برفقة مرشدين داخل المدن والمواقع الأثرية والثقافية والتاريخية.
- تنظيم نشاطات متنوعة مثل: نشاطات القنص والصيد البحري.
- تنظيم التظاهرات الفنية والثقافية والرياضية.
- تنظيم المؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بناءً على طلب المنظمين. بهذا الشكل، يمكن تقديم خدمات الوكالة السياحية بشكل واضح ومهني.

---

[1] وهيبة بن ناصر، **نشاط وكالات السياحة والأسفار كآلية لحماية البيئة**، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد12، جامعة البليدة –2–، ص15.

[2] **المرجع نفسه**، ص16.

[3] **القانون رقم 06–99**، مصدر سابق، ص13.

- خدمات المترجمين والمرشدين السياحيينووضعها تحت تصرف السياح.
- تقديم خدمات الإيواء وحجز الغرف في المؤسسات الفندقية بالإضافة إلى تقديم الخدمات المرتبطة بها.
- توفير خدمات النقل السياحي وبيع جميع أنواع تذاكر النقل وفقًا للشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل.
- بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات الثقافية أو الرياضية أو غيرها.

تغطي هذه النقاط جوانب متعددة من الخدمات السياحية لضمان توفير تجربة شاملة ومريحة للسياح.

ويعرفها القانون الفرنسي رقم 645 لسنة 1992 ينظم وكالات السفر والسياحة ويحدد الشروط والإجراءات التي يجب أن تتبعها هذه الوكالات والمكاتب.

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية

يتألف الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية من عدة أقسام وإدارات تعمل معًا لتحقيق أهداف الوكالة. قد يشمل الهيكل التنظيمي العناصر التالية:[1]

أولا: رئيس مجلس الإدارة

غالباً ما يتمثل في المالك أو مالكي الشركة، سواء كانوا مستثمرين أو مساهمين أو بأي صورة من صور التملك والمشاركة في الملكية. يقع على عاتقه اتخاذ القرارات المتعلقة بالشركة السياحية بصفة عامة دون التدخل في الشؤون الفنية داخل الشركة.

ثانيا: المدير العام

هو الشخص الذي يتولى قيادة الأنشطة داخل الشركة، حيث يعد المسؤول الأول عن إدارة وتنظيم وتنسيق جميع الأقسام والوظائف داخل الشركة. يلعب المدير العام دورًا حيويًا كحلقة وصل بين أقسام الشركة المختلفة ورئيس مجلس الإدارة. تتضمن مسؤولياته التأكد من تحقيق

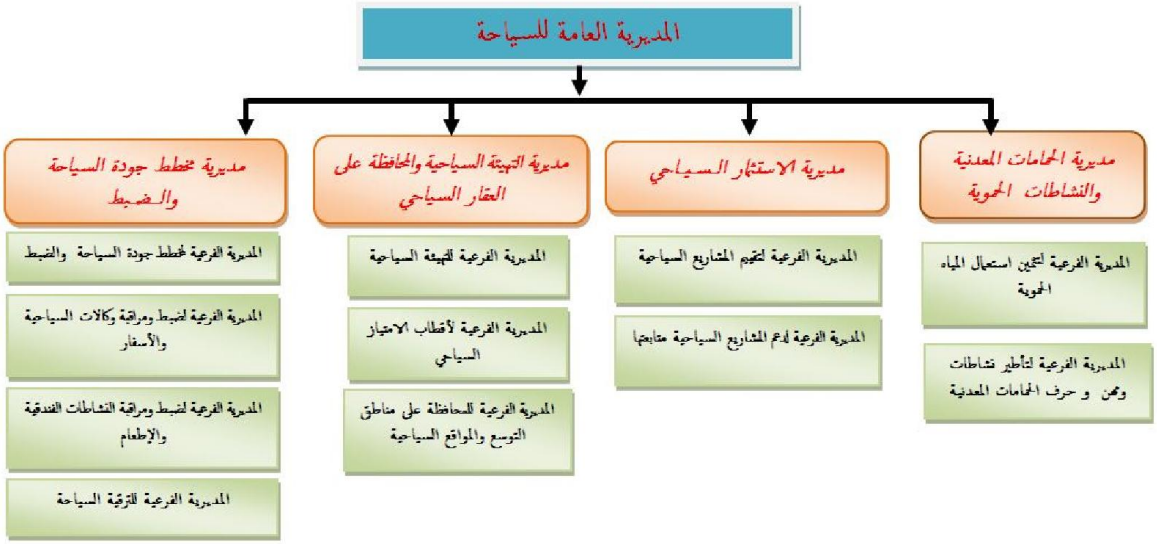
[1] سمير خليل شُمُطو، **إدارة وكالات السياحة والسفر**، (د.ط)، دار الكتب والوثائق العراقية، العراق، بغداد، 2018، ص85.

الأهداف المحددة من قبل مجلس إدارة الشركة السياحية وضمان نجاح الشركة في أداء مهامها وتقديم خدماتها بجودة وكفاءة.

ثالثا: السكرتارية

تعد السكرتارية التنفيذية من أهم الوظائف الجوهرية في الحقل الإداري، حيث يُعد هذا القسم الديناميكي مسؤولاً عن كافة الأعمال المساعدة. السكرتير هو الشخص الذي يدعم مديره في أداء معظم أعماله، يسجل المعلومات، ويحافظ على الأسرار. يتطلب هذا الدور معرفة جيدة بأعمال السكرتارية وإدارة المكاتب.

تتمثل مسؤوليات السكرتارية التنفيذية في تنفيذ العمل والتنسيق بين الإدارات المختلفة، إدارة البريد الوارد والصادر، الأرشيف، وتحديد مواعيد المقابلات والاجتماعات، مع ضمان عدم إضاعة الوقت والجهد في إتمام هذه الأعمال. تعزز أهمية السكرتارية التنفيذية من خلال واجباتها في الحفاظ على أسرار العمل، سواء المتعلقة بالعمل نفسه أو بالموظفين، والإشراف على جميع الأعمال الإدارية، مما يسهل تدفق المعاملات وإنجاز العمل في الوقت المحدد[1].



رابعا: الأقسام

1. **قسم السياحة:** هو القلب النابض للشركة السياحية، حيث يتولى هذا القسم مسؤولية تنظيم وإدارة الأنشطة السياحية. ينقسم قسم السياحة إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

أ. **قسم السياحة الداخلية:** يركز على تنظيم الرحلات والفعاليات السياحية داخل حدود البلد، مما يسهم في تعزيز السياحة المحلية واكتشاف الجمال الطبيعي والثقافي للبلاد.

[1] **المرجع نفسه**، الصفحة نفسها.

ب. **قسم السياحة الخارجية:** يتخصص في تنظيم الرحلات السياحية إلى وجهات خارجية، مما يتيح للعملاء فرصة استكشاف الثقافات والمعالم السياحية العالمية.

ج. **قسم الحج والعمرة:** يهتم بتنظيم رحلات الحج والعمرة إلى الأماكن المقدسة في المملكة العربية السعودية، مع تقديم خدمات شاملة تضمن راحة وسلامة الحجاج والمعتمرين.

غالبًا ما يندرج تحت هذا القسم أقسام البرامج السياحية، والتسويق، والحجز، وحجز التذاكر، والتشغيل.

- **قسم الحجز:** هذا القسم مسؤول عن استقبال كافة الحجوزات الخاصة بالشركة والتعامل معها. كما يتولى عمل الحجوزات المختلفة التي تخص البرامج التي تنفذها الشركة والمعدة بواسطة معد البرامج السياحية، سواء كانت هذه الحجوزات خاصة بالفنادق بأنواعها، أو بوسائل النقل المختلفة، أو بالمطاعم[1].
- **الترانسفير مان:** هو بالفعل جزء مهم من صناعة السياحة، حيث يقوم بالعديد من المهام لضمان تجربة مريحة وسلسة للسياح. مهامه تشمل: استقبال السائحين، إجراءات الوصول، النقل إلى الفندق، إجراءات السكن، توديع السائحين، التواصل والدعم.
- **التور ليدر:** هو الشخص الذي يرافق المجموعة السياحية طوال الرحلة ويقوم بعمل كافة الترتيبات الخاصة بها منذ وصولهم حتى مغادرتهم. يتضمن دوره تزويد السياح بكافة المعلومات المتعلقة بالرحلة وتوضيحها لهم، فضلاً عن الإجابة على كافة تساؤلاتهم واستفساراتهم ومساعدتهم في حل أي مشكلة قد تعترضهم أثناء الرحلة. بمعنى آخر، هذا الشخص يعد المسؤول الأول عن المجموعة خلال مدة الرحلة أمام الشركة، ويعمل كهمزة وصل بين المجموعة السياحية والشركة. بالإضافة إلى ذلك، يقوم بعملية الإرشاد السياحي ويعتبر مرشداً سياحياً.

2. **قسم التسويق والمبيعات:** يعمل قسم التسويق والمبيعات على دراسة السوق السياحي المستهدف لهذا البرنامج، وتحديد الشرائح التسويقية المستهدفة وخصائصها، واختيار

[1] **المرجع نفسه**، ص86.

الوسائل الدعائية والإعلانية المناسبة للوصول إلى أكبر عدد ممكن من هذه الشرائح. بالإضافة إلى ذلك، يتولى هذا القسم الاتصال بالوكلاء المحليين والخارجيين، وعرض الخدمات ونشاطات الشركة عليهم، والتعاقد معهم من خلال الاتصال المباشر أو التواجد في المعارض السياحية المختلفة .كما يتولى موظفو هذا القسم مهام إعداد الشركة للمشاركة في المؤتمرات والمعارض التي تُعقد سنوياً في العديد من دول العالم. تُعتبر هذه المعارض فرصة للشركات السياحية وموردي الخدمات السياحية لعرض منتجاتهم وبرامجهم السياحية، والالتقاء بالشركات الأخرى لعقد التعاقدات المشتركة[1].

3. **قسم حجز وإصدار التذاكر (قسم الطيران):** هو قسم حيوي في شركات السياحة والسفر، ويقوم بالعديد من المهام الهامة المتعلقة بحجز وإصدار تذاكر الطيران للعملاء. ومن أبرز هذه المهام: حجز التذاكر، إصدار التذاكر، التواصل مع العملاء، التعاقد مع أياتا[2]، الإستقلالية. وتساعد هذه المهام في ضمان تقديم خدمة سلسة ومريحة للعملاء، مما يسهم في تحسين رضاهم وتعزيز سمعة الشركة السياحية[3].
4. **قسم النقل:** في الشركة السياحية يهتم بتوفير وسائل النقل اللازمة لتنفيذ البرامج السياحية، سواء كانت وسائل النقل مملوكة للشركة أو تم استئجارها من شركات أخرى للنقل السياحي.
5. **قسم الشؤون المالية:**يبدو أن قسم الشؤون المالية في الشركة السياحية يضطلع بمهام متعددة ومهمة لضمان سير العمل بسلاسة وفعالية. يتضمن عمله متابعة الإيرادات والمصروفات، وإدارة الحسابات المختلفة مثل الإيرادات والمصروفات والمرتبات، بالإضافة إلى القيام بالمعاملات المالية بين المكاتب السياحية والشركات

---

[1] **المرجع نفسه**، ص87.

[2] **منظمة الأياتا:** أنشأت عام 1945، ومقرها: هافانا–كوبا. تحصل شركات السياحة على امتيازات من الأياتا: حصول الشركة على عمولة نقدية عن التذاكر المباعة، وحصول الشركة على امتياز الإحتفاظ بمخزون تذاكر الطيران، وحصول العاملين على تخفيضات في النقل الجوي.

[3] سمير خليل شُمُطو، **مرجع سابق**، ص88.

الناقلة. استخدام قسيمة التبادل يسهل عملية إصدار التذاكر والإقامة بالفنادق بطريقة موحدة وفعالة[1].

- **قسيمة الفوجر**: هي وثيقة مهمة لتبادل الخدمات السفرية، وتحتاج إلى إجراءات دقيقة للتحقق من سلامتها وعدم إساءة استخدامها. والتي تحتوي على البيانات التالية: اسم المسافر أو العميل، تاريخ الصدور، معلومات الرحلة مثل وجهة السفر وتاريخ الرحلة،قيمة الخدمة المستخدمة،توقيع الموظف المختص. وأحيانًا، معلومات إضافية مثل رقم الحجز أو رقم الجواز[2].

6. **قسم شؤون الموظفين والتدريب**: في الوكالات السياحية يقوم بعدة مهام من بينها:

- التوظيف واختيار الموظفين المناسبين لشغل الوظائف المختلفة داخل الوكالة السياحية.
- تطوير برامج التدريب لتأهيل وتطوير مهارات الموظفين في مجال السياحة والضيافة.
- إدارة العلاقات العمالية وتطبيق السياسات والإجراءات الخاصة بالموظفين.
- تقييم أداء الموظفين وتطوير خطط لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.
- التعامل مع قضايا الموظفين وحل النزاعات بينهم إذا حدثت.
- متابعة تطورات قوانين العمل وضمان تطبيقها في الوكالة السياحية.
- توفير الدعم والمشورة للإدارة فيما يتعلق بالموارد البشرية وسياسات التوظيف والتدريب.[3]

هذه بعض المهام الأساسية التي يقوم بها قسم شؤون الموظفين والتدريب في الوكالات السياحية، وقد تختلف تلك المهام قليلاً بناءً على حجم ونوعية الوكالة السياحية.

المطلب الثالث: أنواع وتصنيف الوكالات السياحية

تعتبر السياحة صناعة ديناميكية تتطلب التجديد والتنوع باستمرار لتلبية احتياجات وتطلعات السوق. وبفضل تطور التكنولوجيا وتغيرات في عادات السفر، تظهر أشكال جديدة

[1] **المرجع نفسه**، ص89.

[2] **المرجع نفسه**، ص90.

[3] **المرجع نفسه**، ص91.

من السياحة مثل السياحة الاستدامة والسياحة الثقافية التفاعلية لاستهداف فئات مختلفة من السياح وتعزيز تجربتهم.[1]

الفرع الأول : السياحة الثقافية(Cultural and Héritage Tourisme):

السياحة الثقافية هي سفر يتم بغرض استكشاف الإرث الثقافي والتراث التاريخي لمنطقة ما، وتلبي هذا النوع من السياحة رغبات المسافرين في التثقيف والتعليم والترفيه، من خلال تقديم معلومات جديدة وخبرات فريدة. المتاحف، المسارح، المواقع الأثرية وحتى مجتمعات معينة ذات سمات فريدة، كلها تُعتبر نقاط جذب يقصدها السياح الثقافيون. على سبيل المثال حول مجتمع **الأميش** يوضح كيف أن السياحة الثقافية لا تقتصر فقط على الأماكن بل تشمل أيضاً تجربة نمط حياة معين والغمر في التقاليد الحية. هذا يعطي الزوار فرصة ليس فقط لرؤية بل للمشاركة في ثقافة مغايرة، وهو ما يمكن أن يوسع من آفاقهم ويثري تجربتهم الشخصية. في نفس الوقت، يمكن للاحتكاك السياحي أن يسهم في اقتصاد المجتمعات المحلية بفضل الإنفاق الذي يأتي مع الزوار، مثل شراء المنتجات اليدوية أو الأطعمة المحلية وغيرها. هذه الديناميكية تعود بالنفع على المجتمع المحلي، وفي الوقت ذاته، يحصل الزوار على تجربة أصيلة ومغنية.من الضروري أن يكون هناك وعي بتأثير السياحة على الثقافات المحلية والتراث، وأهمية التوازن بين تعظيم الفوائد وتقليل الآثار السلبية. ومن المؤمل أن تحافظ السياحة الثقافية على الاستدامة وتشجيع الحفاظ على التراث الحضاري والثقافي للأمم. لكل من يرغب بالتجول في أروقة الحضارات والثقافات وامتلاك تجربة سياحية فريدة، مليئة بالإثراء الروحي والمعرفي، يمكنهم اكتشاف مزايا السياحة الثقافية والتي تأخذهم في رحلة عبر الزمن والمكان، لمشاهدة تقاليد ثابتة ومتغيرة في حياة الإنسان على هذه الأرض[2].

الفرع الثاني : السياحة البيئية (Ecotourism):

السياحة البيئية، أو ما تُعرف أيضا بالسياحة الإيكولوجية، هي مفهوم يركز على السفر المسؤول الذي يعمل على دعم حماية البيئة ويُساهم في رفاهية المجتمعات المحلية. والهدف

---

[1] ميساء داود أسبر، **تفعيل دور السياحة في التنمية الريفية (دراسة حالة في المنطقة الساحلية السورية)**، بحث مقدم للحصول على شهادة الدكتوراه في الإقتصاد والتخطيط، جامعة تشرين، سوريا، 2014، ص5.

[2] **المرجع نفسه**، الصفحة نفسها.

من هذه السياحة ليس فقط الاستمتاع بالمناظر الطبيعية الخلابة ولكن أيضاً تعزيز الوعي والتقدير للبيئة الطبيعية والثقافات المحلية من خلال ممارسات مستدامة. كاستخدام الأراضي الزراعية في المناطق الريفية كمقصد سياحي يعتبر مثالاً جيداً عن كيف يمكن أن تسهم السياحة البيئية في الاقتصاد المحلي دون أن تضر بالأصول الطبيعية والزراعية لتلك المناطق. والحفاظ على الأرض واستغلالها بشكل متوازن يعود بالنفع على المجتمع ويضمن استدامته على المدى الطويل.

ومن النقاط الرئيسية التي تميز السياحة البيئية أيضا ما تعلمته عن "عدم الخلط" بين استخدامات الأرض لتجنب الإجهاد البيئي الذي قد ينجم عن الاستخدام المفرط أو غير المدروس، وهو ما ينعكس في الإدارة السياحية الحكيمة التي تتجنب وضع ضغط كبير على البيئة، وخاصةً في مواسم الذروة.أما فيما يخص الجانب التعليمي، فالسياحة البيئية تقدّم للزوار معلومات تعليمية وتجارب تفاعلية تزيد من فهمهم ووعيهم بأهمية الحفاظ على البيئة. يمكن لهذه التجارب أن تشمل المشاركة في أنشطة إعادة التحريج، تعلم أساليب الزراعة المستدامة، أو الالتقاء بأفراد المجتمع المحلي لفهم ممارساتهم البيئية.بالانتقال إلى موضوع السياحة الطبية، فهذا نوع مختلف تماما وليس له الصلة المباشرة بالحفاظ على البيئة، بل يرتبط بالسفر بهدف العلاج الطبي. فالأفراد قد يسافرون إلى دول أخرى لتلقي العلاج الطبي الذي قد يكون أقل تكلفة أو ذو جودة عالية مقارنة بما هو متاح في بلدانهم.كلا النوعين من السياحة لهما تأثيرات مختلفة وفوائد متنوعة، سواء على الأفراد أو الاقتصادات المحلية والعالمية[1].

الفرع الثالث : السياحة الريفية (Rural Tourism):

تُعتبر السياحة الريفية شكلًا من أشكال التنمية السياحية المستدامة التي تتم في البيئات الريفية، مع التركيز على تقديم تجربة أصيلة تعبر عن خصوصية هذه المناطق. تهدف السياحة الريفية ليس فقط إلى تقديم فرصة للزائر للاسترخاء والاستمتاع بالجو الهادئ والطبيعة البكر، بل تسعى أيضًا إلى المساعدة في تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة للمناطق الريفية المضيفة. من خلال الاستثمار في السياحة الريفية، يمكن للدول والمجتمعات أن تحقق عدة أهداف منها:

[1] **المرجع نفسه**، ص6.

- **تنشيط الاقتصاد المحلي:** من خلال خلق فرص عمل وتوفير مصدر دخل للسكان المحليين عبر الأنشطة والخدمات السياحية.
- **الحفاظ على التراث الثقافي والطبيعي:** السياحة الريفية تعمل على حماية المناظر الطبيعية والتقاليد الثقافية والأساليب الزراعية التقليدية التي تميز المناطق الريفية.
- **تحسين نوعية الحياة:** من خلال تطوير البنية التحتية، مثل الطرق وخدمات النقل، التي تخدم كلًا من السكان المحليين والزوار.
- **تعزيز الوعي البيئي:** تقدم السياحة الريفية للزوار معرفة حول أهمية الاستدامة والطرق التي يمكن بها حماية البيئة.بهذا، تبرز السياحة الريفية كنموذج لكيفية استخدام السياحة لخلق تنمية مستدامة تعود بالفائدة على كل من الزوار والمجتمعات المحلية. تُدار هذه النوعية من السياحة بطريقة تحترم البيئة الطبيعية والاجتماعية والحضارية، وتهدف إلى توفير تجربة ذات قيمة مضافة للزوار بالموازاة مع استفادة المجتمع المحلي.يمكن تعريف السياحة الريفية بأنها مزيج من الأنشطة، الخدمات، والتجارب التي يتم توفيرها بمشاركة السكان الريفيين والزراع، وبدعم من المسؤولين والمنظمات ذات الاختصاص، حيث يتم التخطيط المدروس لضمان استمرارية وازدهار هذا النوع من السياحة.هذا يعني أن السياحة الريفية تملك القدرة على إحداث تأثير إيجابي شامل، متى ما تم التخطيط لها وإدارتها بشكل محكم ومسؤول[1].

الفرع الرابع : السياحة العلاجية(Health Tourism):

السياحة العلاجية تمثل قطاعا هاما في عالم السياحة، حيث تجتذب أولئك الأفراد الذين يسعون لتحسين صحتهم ورفاهيتهم عبر الخدمات الطبية أو العلاجية المتوفرة خارج بلدانهم. وهناك عدة أسباب تدفع الناس للبحث عن العلاج الطبي في الخارج، منها التكلفة المخفضة، الوصول إلى تقنيات أو علاجات غير متوفرة في بلادهم، أو حتى الجمع بين العلاج وفرصة السفر والاستجمام.كما أوضحت السياحة العلاجية تنقسم إلى ثلاث فئات رئيسية:

اولا : السياحة الوقائية:

[1] هيام سالم زيدان أحمد، **الآثار الإقتصادية لتنمية السياحة العلاجية في مصر**، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة الأزهر، العدد19، 2018، ص74.

هذه الفئة تركز على الوقاية من الأمراض قبل حدوثها وتعزيز الصحة العامة من خلال نمط حياة صحي والاعتناء بالجسم والعقل.

ثانيا : السياحة العلاجية:

هذا النوع موجه أساسًا لأولئك الذين يسافرون لتلقي العلاجات الطبية المحددة كالجراحات أو العلاجات المتخصصة التي قد تكون نادرة أو باهظة الثمن في بلدانهم.

ثالثا : السياحة الاستشفائية:

في هذا النوع، يتم الاستفادة من الموارد الطبيعية كالعلاج بالمياه المعدنية، العلاج بالبخار، الدفن في الرمال أو الطمي وغيرها من العلاجات الطبيعية التي تتوافر في منتجعات معينة والتي يُعتقد بأن لها فوائد صحية.وفي كل فئة من هذه الفئات تتشابك الجوانب الصحية والسياحية بشكل وثيق، حيث يبحث السائحون عن تجارب علاجية تكمل رحلتهم وتوفر لهم فائدة مضاعفة. حيث تسهم هذه الأنواع من السياحة في توسيع الخدمات الطبية المتاحة وتعزز تطوير البنية التحتية الصحية في الوجهات السياحية.

إن تطوير السياحة العلاجية يرافقه أيضًا تحديات تتعلق بضمان جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى، بالإضافة إلى التأكد من أن البيئة المحلية والموارد لا تتأثر سلبا من جراء النمو في هذا القطاع. ومثل كل نوع من أنواع السياحة، يجب أن يتم إدارة السياحة العلاجية بشكل ذكي ومستدام لضمان الاستفادة المتبادلة لكل من الزوار والوجهات السياحية[1].

المبحث الثاني: الضوابط المتعلقة بالوكالات السياحية

تُعتبر الضوابط المتعلقة بالوكالات السياحية مهمة لضمان جودة الخدمات المقدَّمة والحفاظ على حقوق المستهلكين، وانطلاقا من هذا سنتطرق في هذا المبحث إلى ضوابط الإنشاء والاعتماد (المطلب الأول)، وضوابط الترويج والتسويق (المطلب الثاني).

المطلب الأول: ضوابط الإنشاء والاعتماد

يخضع إنشاء الوكالات السياحية والأسفار إلى شروط قانونية صارمة حددها القانون 99-06 حيث لا يمكن بأي حال من الأحوال ممارسة نشاطاتها دون الحصول المسبق على

[1] **المرجع نفسه**، الصفحة نفسها.

رخصة الاستغلال التي يسلمها الوزير المكلف بالسياحة، يتوافر بعض الشروط (الفرع الأول) ومرورا ببعض الإجراءات التي نصها القانون (الفرع الثاني)

الفرع الأول: شروط الحصول على رخصة الاستغلال

أولا: شرط الكفاءة المهنية

لابد أن يكون طالب الرخصة حاصلا على تأهيل مهني له علاقة بالنشاط السياحي، ويثبتها إما بشهادة ليسانس في السياحة مسلمة من مؤسسة للتعليم العالي، إما شهادة ليسانس في التعليم العالي مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة، وإما شهادة تقني سامي في الساحة أو الفندقة مع أقدمية سنة واحدة في المجال السياحي، ومكن المشرع في حالة عدم توفر شروط التأهيل في طالب الترخيص، أن يقدم شخصا أخر تتوفر فيه هذه الشروط لتسيير الوكالة، إذ أن مالك الوكالة السياحية قد لا يكون وكيلا سياحيا وهذا ما يظهر من خلال المادة 03 من القانون رقم 99-06[1] التي عرفت الوكيل السياحي بأنه: "... **كل شخص طبيعي مؤهل ومعتمد بموجب هذا القانون لتسيير وكالة السياحة والأسفار سواء كان مالكا لها أو شريكا أو مستخدما فيها لصالح الغير**".[2]

ثانيا: توافر المنشات المادية

إضافة إلى شرط التأهيل المهني والكفاءة في صاحب الوكالة يتشرط كذلك توافر الإمكانيات المادية التي تسمح له ممارسة نشاط الوكالات السياحية لاسيما المحل التجاري الذي يتوجب أن يكون مجهزا وفق الشروط التالية:

-ألا تقل مساحة المحل عن 32م، يخصص جزء منه لإدارة الوكالة، وجزء لاستقبال الزبائن.

-يجب أن يكون مزين للجمهور بطريقة تقدم للجمهور صورة عن القدرات السياحية.

-بالإضافة إلى ضرورة احتواء المحل على التجهيزات مثل خط هاتفي واحد على الأقل وفاكس، مطفأة الحريق، مصعد إذا كان مقر الوكالة يقع في عمارة ابتداء من الطابق الثالث، مدخل مستقل، يشترط كذلك أن يكون المكان المخصص لاستقبال الزبائن مهيأ بكيفية

---

[1] القانون رقم 99-06 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1419 الموافق 04 افريل 1999، المحدد للقواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار، الجريدة الرسمية، العدد 24، سنة 1999.

[2] مليكة محمودي وخالد عجالي، **قواعد ضبط النشاط السياحي لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري**، مجلة العلوم القانونية والسياسية، مخبر البحث في تشريعات حماية النظام البيئي، تيارت، المجلد 10، العدد 02، سبتمبر 2019، ص ص 1628، 1629.

تمكنهم من الراحة، يعرض فيه شروط البيع وأسعاره، ووضع لوحة خارجية مضيئة إجباريا في الليل على واجهة الوكالة تشير إلى طبيعة النشاط، يجب أن يلصق في بهو الاستقبال نسخة عن الاعتماد وكذا السجل التجاري، وضع سجل مرقم ومؤشر عليه من طرف مصالح السياحة، تحت تصرف زبائن الوكالة، تدون فيه ملاحظاتهم واحتجاجاتهم، يتم مراقبته دوريا من طرف مفتشي السياحة.[1]

ثالثا: حسن الخلق

يجب أن يتحلى صاحب الوكالة أو مسيرها بأخلاق حسنة، ومن اجل ذلك فقد فرض المشرع خضوع صاحب الوكالة والوكيل لتحقيق من طرف مصالح المديرية العامة للأمن الوطني أو مصالح الدرك الوطني للتأكد من عدم وجود ما ينافي ممارسة هذه المهنة، كما يجب على صاحب الوكالة توجيه وزبائنه إلى احترام القيم والآداب العامة.[2]

رابعا: الشروط ذات الطابع المالي

حرص المشرع على الاهتمام بمصلحة الزبائن المتعاملين مع الوكالات السياحية وذلك من خلال إجبارها على

1.الضمان المالي حيث أن ممارسة نشاط وكالة السياحة والأسفار مرهون قانونا بإيداع ضمان مالي لسد الأضرار المحتملة التي تسببها الوكالة في حق الزبائن، لكن الملاحظ انه لم يصدر أي مرسوم أو قرار يحدد هذا الضمان ولا قيمته ولا كيفية دفعه، لذا فانه لا يطلب من الوكالات دفع هذا الضمان، لذا أن هذا الالتزام لازال حبرا على ورق، لهذا فان الكثير من الوكالات تقصر في تأدية التزاماتها لاسيما زمن موسم الحج والعمرة، مستغلة عدم لجوئهم إلى القضاء.

[1] احمد محمودي وحميد زقاوي، **دور أبعاد المزيج الترويجي لوكالات السياحة والأسفار في تقديم المنتج السياحي الوطني –دراسة تسويقية قانونية–**، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، المركز الجامعي تيسمسيلت، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2018، ص 127

[2] مصطفى زواقي، **النظام القانوني لوكالات السياحة والأسفار في التشريع الجزائري**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، المجلد 08، العدد 02، 2019، ص 246.

2.التامين يجب على وكالة السياحة أن تكتب تأمينا يغطي مسؤوليتها المدنية وفقا للأمر رقم 95-07 المتعلق بالتأمينات، يقدم هذا التامين عندما يطلبه الأعوان المكلفون بتفتيش الوكالة لاسيما مفتشي السياحة، أعوان المراقبة الاقتصادية، أعوان وضباط الشرطة القضائية.[1]

رابعا: الأهلية الكاملة:

يشترط في طالب الرخصة بلوغ سن 21 كاملة يوم تقديم الطلب، دون أي مانع أو عارض للأهلية.[2]

ويهدف المشرع من خلال هذه الشروط إلى ترقية نشاطات وكالات السياحة، ووضع أخلاقيات مهنية، وإرساء قواعد ممارستها، ناهيك عن المطلب الاقتصادي المهم، والمتمثل في دعم الاحترافية وتحسين نوعية الخدمات.

الفرع الثاني: إجراءات الحصول على رخصة الاعتماد

هناك إجراءات محددة للحصول على رخصة اعتماد أو ترخيص ممارسة نشاط الوكالة السياحية، حيث يودع طلب رخصة الاستغلال، الذي يكون مطبوع، من طرف الشخص الطبيعي أو الممثل القانوني،[3] مع الحرص على أن تكون الزيارة يوم الاثنين أو الأربعاء، كما يجب الحرص على إيداع الطلب الرخصة شهر كامل قبل اجتماع اللجنة الوطنية لاعتماد الوكالات السياحية التي تجتمع بصفة عادية أربع مرات في السنة كما يمكنها أن تجتمع بصفة استثنائية كلما دعت الضرورة، ويرفق الطلب ب:

1.نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للشخص الطبيعي أو الممثل القانوني.

2.الوثائق المثبتة للكفاءة المهنية للوكيل.

وعند الموافقة المبدئية يتمم الملف بما يلي:

1.نسخة من سند ملكية أو عقد إيجار المحل الموجه لاستغلال الوكالة.

2.عقد تامين يتضمن المسؤولية المدنية والمهنية.

---

[1] أحمد محمودي وحميد زقاوي، مرجع سابق، ص 127.

[2] وهيبة بن ناصر، **نشاط الوكالات السياحية والأسفار كآلية لحماية البيئة**، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة البليدة، العدد 12، ص 17.

[3] زليخة حيمر، **مسؤولية وكالات السياحة والأسفار عن إخلالها بالتزاماتها التعاقدية تجاه المتعاملين معها**، رسالة ماجستير تخصص العلوم القانونية، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2017، ص 168.

3.عقد العمل الموثق المبرم بين صاحب الوكالة أو الممثل القانوني والوكيل عند الاقتضاء.
4.نسخة من بطاقة الإقامة بالنسبة للوكيل ذي الجنسية الأجنبية عند الاقتضاء.
5.نسخة من القانون الأساسي للشخص المعنوي.

وإذا لم تتوفر إحدى الشروط السابقة في صاحب الطلب، فانه سيتم رفض طلبه لرخصة استغلال وكالة سياحية بموجب قرار وزاري، يبلغ للمعني بكل الطرق الملائمة، ويحق لصاحب الطلب الطعن في قرار الرفض لدى الوزير المكلف بالسياحة في اجل شهر واحد ابتداء من تاريخ استلامه له، ويفصل الوزير في الطعن في اجل شهرين اثنين ابتداء من تاريخ تسلمه للطعن.[1]

المطلب الثاني: ضوابط الترويج والتسويق

يعتبر الترويج حاليا مهم جدا وخصوصا في الجانب السياحي فهو وظيفة من وظائف تسويق الوكالات السياحية ويعمل على تنشيط الحركة السياحية لذلك في هذا المطلب سنتناول مجال عمل الوكالات السياحية في الجزائر (الفرع الأول)، ثم دور الديوان الوطني السياحي في التسويق للخدمات السياحية الجزائرية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: مجال عمل الوكالات السياحية في الجزائر

يعتبر الترويج والتسويق السياحي من الركائز الأساسية ومن أكثر العلوم الإنسانية تطورا فهو من أهم النشاطات التي تقوم بها المؤسسات الحديثة،[2] باعتباره عنصر من عناصر التسويق السياحي ويمكن تعريفه على انه مجموعة من الجهود المباشرة، وغير المباشرة باستخدام وسائل الاتصال المختلفة من اجل التعريف بالمنتجات السياحية وضمان بيعها، فالترويج السياحي عبارة عم عملية التسويق للمنتج السياحي، فهو يكمل العرض السياحي من خلال دوره في نقل صورة مجسدة عن الجوانب الايجابية في مقومات ومكونات العرض.[3]

والترويج السياحي كجزء لا يتجزأ من الإستراتيجية التسويقية بهدف إلى إعلام السياح بالمنطقة وما يميزها من عناصر الجذب السياحي، وإقناعهم بزيارتها، وتهتم إستراتيجية

---

[1] مصطفى زواقي، مرجع سابق، ص ص 246، 247.

[2] سعد بله، **دور المؤسسات السياحية في تسويق الوجهة السياحية الصحراوية المستدامة بالجزائر**، أطروحة دكتوراه تخصص تسويق سياحي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023، ص 54.

[3] أحمد محمودي وحميد زقاوي، مرجع سابق، ص 129.

الترويج في جل دول العالم التي تبتغي اللحاق بالركب في المجال السياحي، من جوانب عديدة منها متابعة عمليات الجودة مراقبة الأنشطة والمهام السياحية وإدراج شهادات النوعية للمؤسسات السياحية، تطوير نظام معلومات خاصة تشمل بيانات عن الزبائن والمنافسين، تحسين مستوى نوعية الأنشطة السياحية، تحديد أسعار تشجيعية حسب الأولويات لمناطق وأقاليم سياحية أن وجدت، تنمية التكوين في التسيير السياحي والفندقي، ضرورة فتح مكاتب للصرف، وتكييف النقل مع الطلب السياحي لاسيما النقل الجوي والبري والبحري، وتعزيز طرق المواصلات العامة والخاصة مما يسمح بإيجاد تعريفات تشجيعية وأسعار منافسة،[1] ومن مكونات الترويج السياحي الإعلان السياحي، الدعاية السياحية، العلاقات العامة، وترويج المبيعات السياحية، البيع الشخصي السياحي، نفصل في هذه العناصر باختصار فيما يلي:

اولا : الإعلان السياحي: يشكل أهم عنصر وعرف بأنه وسيلة اتصال جماهيرية تستخدم من قبل المنظمة بدفع اجر لقاء إيصال رسالته بهدف إخبار وإقناع المستفيدين حول المنتج السياحي أو الخدمات السياحية أو الفكرة.[2]

ثانيا : الدعاية السياحية: فهي جهود يتوفر بها عامل التعمد والقصد في العرض والتأثير وهي جهود منظمة مقصودة التأثير في الغير وفق خطة موضوعة مسبقا.

ثالثا : العلاقات العامة: وتعرف على أنها نشاط مخطط يهدف إلى تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين المنظمة والسائح سواء كان خارجي أو داخلي من خلال سياسات وبرامج تستند من تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية.

رابعا : ترويج المبيعات السياحية: وهي مجموعة النشاطات التسويقية التي تهدف إلى تنشيط عملية الشراء لدى السياح وفعالية البيع لدى السياح وفعالية البيع لدى البائع.

خامسا : البيع الشخصي السياحي: هو احد عناصر الترويج يعتبر من أكثر الأساليب فعالية وكلفة حيث يتم البيع بواسطة مندوبي البيع أو ممثلي الوكالات.[3]

---

[1] المرجع نفسه، ص ص 129، 130.

[2] سناء مرغاد وفيروز قطاف ورابح خوني، **دور المؤسسات السياحية في الترويج للمنتج السياحي في الجزائر دراسة حالة الديوان الوطني للسياحة**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 48، سبتمبر 2017، ص 332.

[3] المرجع نفسه، ص ص 332، 334.

هذا وتعمل أغلبية الوكالات السياحية في الجزائر خدمات الحج والعمرة، كما توجد بعض الوكالات التي تسوق بمنهجية لبرامجها وبخطة علمية واضحة، وأيضا توجد محاولات ضعيفة من الوكالات للتسويق للخارج للسياحة الصحراوية، وحسب عدد من مدراء الوكالات السياحية فان من المشكلات التي تواجه الوكالات السياحية عدم تجهيز البنية التحتية وهذا يرجع للدولة وأيضا ارتفاع الضرائب والرسوم وعدم التعاون بين أصحاب الوكالات، ومع ذلك توجد محاولات ملحوظة من بعض أصحاب الوكالات بمجهودات شخصية، وتسعى الوكالات لتوسعة أعمالها من خلال أفرع لها في الخراج والمشاركة في المؤتمرات والورش العالمية عن طريق طرح البرامج في كتيبات وغيرها من وسائل الترويج السياحي، وان معظم الوكالات السياحية تقوم بأساليب ترويجية وهذا يرجع لشدة المنافسة في السنوات الأخيرة، ومن الأساليب الأكثر اعتمادا من طرف الوكالات ومن بين الوسائل التي تعتمد عليها كل الوكالات هي الإعلان عبر الانترنت كواجهة فقط.[1]

الفرع الثاني: دور الديوان الوطني السياحي في التسويق للخدمات السياحية الجزائرية

يتمتع الديوان الوطني للسياحة بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويعتبر أداة حكومية لتحديد وتنفيذ السياسة الوطنية في مجال السياحة، حيث تتمثل مهمته في ترقية صورة الجزائر والعمل على إعطاء المكانة اللازمة للمنتج السياحي الجزائري في الأسواق الدولية، وذلك من خلال انتهاج سياسة ترويجية شاملة وفعالة، حيث يعمل الديوان على الترويج للمنتج السياحي الجزائري والتركيز على الجزائر لجعلها منطقة جذب سياحي باستخدام مختلف عناصر المزيج الترويجي مثل:

أولا : صفحة الفايسبوك: يتم تحديثها باستمرار تحتوي على نشاطات الديوان الوطني للسياحة بعرض صور وفيديوهات تبرز مختلف مناطق الجزائر علما أن الديوان الوطني للسياحة يملك حساب تويتر وصفحة على اليوتيوب كذلك.

ثانيا : الترويج للجزائر كوجهة سياحية: يركز الديوان على إبراز التنوع الجغرافي والثقافي والحضاري للجزائر من خلال تقديم معلومات كاملة على الجزائر.

---

[1] ابتسام بلغرابي ومحمد راتول، **دور الوكالات السياحية في تسويق الخدمات السياحية في الجزائر الديوان الوطني للسياحة كنموذج**، المجلة الاورومتوسطية لاقتصاديات السياحة والفندقة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، المجلد 03، العدد 03، 2021، ص ص 42، 43.

ثالثا : الإعلان الالكتروني بالموقع: يحتوي على عدد كبير من الصور والفيديوهات التي تبرز جمال وتنوع المناطق.[1]

رابعا : الدعائم الإشهارية المعتمدة من طرف الديوان: كتنفيذ ثلاث مجلات، تصميم وتنفيذ الدليل، إعداد مطويات، لافتات على مختلف الوجهات السياحية.

وأخيرا نستخلص أن هذه بعض الشروط الرئيسية التي تنظم عمل الوكالات السياحية، ومع التطورات المستمرة في هذا المجال، قد تكون هناك متطلبات إضافية أو تعديلات على هذه الشروط. **خامسا : الرحلات الاستكشافية والمشاركة في التظاهرات المحلية:** يقوم بإعداد الاشهارات المناسبة وذلك لتعريف المنتجات السياحية والصناعات التقليدية من خلال مشاركته في الأعياد الوطنية.[2]

[1] سناء مرغاد وفيروز قطاف ورابح خوني، مرجع سابق، ص ص 342، 343.

[2] المرجع نفسه، ص ص 342، 343.

الفصل الثاني: خدمات الوكالة السياحية و مسؤولياتها

المبحث الأول: خدمات الوكالات السياحية ورقابة السلطات على نشاطتها

إن الوكالات السياحية كغيرها من المؤسسات الموجودة لها نظام متعلق بها، ونظرا لما تملكه الوكالات السياحية أهمية وجب التطرق لمسؤوليتها (المطلب الأول) وعلاقتها اتجاه الوكالات الأخرى (المطلب الثاني).

المطلب الأول: خدمات الوكالات السياحية

حسب نص المادة 04 من القانون 99-06 الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط الوكالات السياحية، تتمثل الخدمات المرتبطة بنشاط الوكالة السياحية في الخدمات الأساسية (الفرع الأول)، والخدمات التكميلية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الخدمات الأساسية

تتمثل في الخدمات الجوهرية التي تقدمها الوكالات السياحية وتسعى لتحقيقها من خلال تعاملها مع الزبون، وما يميزها عن الخدمات التكميلية هي تقديمها بشكل مباشر ومن هذه الخدمات:

1.تنظيم وتسويق رحلات سياحية الداخلية والخارجية وإقامة فردية وجماعية، من خلال برامج جذابة وبأسعار مغرية وتنافسية.[1]

2.الحجز حيث تقوم وكالات السياحة بحجز تذاكر طيران وبواخر، وحجز غرف الفنادق المحلية والعالمية بناءا على طلب المستفيد.[2]

سلطات على نشاطتها

[1] عادل أمين مهمل، **واقع وكالات السياحة والأسفار في الجزائر ودورها في التنشيط السياحي دراسة حالة**، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، مدرسة الدراسات العليا التجارية، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2019، ص 05.

[2] أسماء مصنوعة ومزيان حمزة، **مساهمة الوكالات السياحية والسفر في تنمية السياحة الداخلية في الجزائر دراسة استطلاعية لعينة من الوكالات السياحية**، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، جامعة حسيبة بن بوعلي، المجلد 04، العدد 02، أكتوبر 2021، ص 62.

.النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل، وكراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم[1]

الفرع الثاني: الخدمات التكميلية

وتسمى بالخدمات الداعمة للخدمة الأساسية، وتؤدي هذه الخدمات الدور الأساسي في تسهيل استخدام الخدمة الجوهر وتعزيزها، فطبيعة الخدمات غير ملموسة تفرض على مسوقيها ضرورة الاهتمام بالخدمات الداعمة، لإضفاء ملامح مادية ملموسة عليها، بهدف تعميق الشعور المادي لدى العميل بالخدمة المقدمة إليه، وتمييزها عن الخدمات المنافسة، فالخدمات التكميلية لوكالات السياحية تتمثل في:

1.خدمات الاتصالات بكل أنواعها، والمترجمين حيث تسعى وكالات السياحة الى توفير مترجمين للسياح الخارجيين.[2]

2.بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي والملاهي، المتاحف، والأماكن الأثرية دور السينما، مكتب الإعلام، الحدائق العامة.[3]

وتؤدي هذه الخدمات دورا مؤثرا على شراء الخدمة الأساسية وعامل حسم لجذب واختيار وكالة سياحية معينة دون غيرها من الوكالات الأخرى، وبما أن الخدمة هي أداء أو عملية وليس شيئا ماديا، وجب على المؤسسة المقدمة لهذه الخدمة أن تحقق مستوى من الرضا وفقا لتوقعات العميل، حيث يقول Levitt في هذا الشأن: "إننا لا نبيع الشيء الرئيسي الشاخص أمامنا، بل نبيع مجموعة من حالات الرضا والإشباع التي تحيط بهذا الشيء الرئيسي.[4]

المطلب الثاني: رقابة السلطات على نشاط الوكالات السياحية

---

[1] سفيان بن عبد العزيز وفاطمة الزهراء بلفضيل وفاطمة الزهراء بلباقي، **دور الوكالات السياحية في تنشيط قطاع السياحة في الاقتصاد الجزائري دراسة حالة**، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الطاهري محمد بشار، الجزائر، المجلد 15، ديسمبر 2022، ص 247.

[2] أسماء مصنوعة ومزيان حمزة، مرجع سابق، ص 62.

[3] سفيان بن عبد العزيز وفاطمة الزهراء بلفضيل وفاطمة الزهراء بلباقي، المرجع نفسه، ص 247.

[4] أيوب صكري وعبد الحكيم بلخير، **واقع خدمات وكالات السياحة والسفر في ولاية ميلة وتأثيرها في تنشيط السياحة الداخلية من وجهة نظر الزبون**، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي نور البشير، المجلد 05، العدد 04، ديسمبر 2021، ص 122.

إن كل إجراء يتعلق بحفظ الثروة السياحية يكون عديم المفعول إذا لم يرافقه رقابة جدية وفعالة يعلق عليها مستقبل السياحة ولقد نص القانون رقم 99-06 على مجموعة من الإجراءات التي تمكن من مراقبة الوكالات السياحية، لذلك نتطرق في هذا المبحث رقابة السلطة الإدارية على نشاط الوكالات السياحية كفرع أول، ثم رقابة السلطة القضائية كفرع ثان.

الفرع الأول: رقابة السلطة الإدارية على نشاط الوكالات السياحية

حتى يتم مراقبة النشاط السياحي التي تقوم به الوكالات السياحية والأسفار، نص المشرع على الأشخاص المؤهلين للبحث ومعاينة مخالفات الإدارية لاستغلال النشاط السياحي كما أورد صور المخالفات الإدارية والجزاءات المقررة لها فالمخالفة الإدارية هي كل عمل غير مشروع يتعلق بمخالفة الأنظمة واللوائح المنظمة لنشاط معين،[1] نفصل في ذلك كما يلي:

أولا: الأشخاص المؤهلين للبحث ومعاينة مخالفات الإدارية لاستغلال النشاط السياحي

1-مفتشي السياحة

نظم المرسوم التنفيذي رقم 08-302 الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لسلك مفتشي السياحة، ويشمل سلك مفتشي السياحة على ثلاث رتب رتبة مفتش، رتبة مفتش رئيسي، ورتبة مفتش قسم، ويكونون في وضعية الخدمة لدى المصالح المركزية للإدارة المكلفة بالسياحة، وكذا المصالح غير المركزية والمؤسسات العمومية التابعة لها، وطبقا لأحكام المادة 19 من المرسوم أعلاه فيكلف المفتشون في السياحة بمهمة إجراء تحقيق يتعلق بالنشاط الفندقي السياحي، والسهر على تطبيق التشريع والتنظيم في ميدان السياحة، وكذا المساهمة في تحيين بطاقة المؤسسة الفندقية والسياحة الإعلامية، وأضافت المادة 20 على انه يكلف المفتشون الرئيسيون بمهام أخرى لاسيما بما يأتي:

-المشاركة في إعداد الدراسات حول الأنشطة السياحية.

-اقتراح عند الاقتضاء كل التدابير الرامية إلى ضمان تكييف التشريع والتنظيم في ميدان السياحة.

أما المادة 21 فنصت على انه يكلف مفتشو الأقسام في السياحة لاسيما، المشاركة في تنسيق مشروع أو مشاريع ذات طابع تقني، واقتراح التدابير الرامية إلى تحسين نجاعتها.[2]

[1] مليكة محمودي وخالد عجالي، مرجع سابق، ص 1632.

[2] مليكة محمودي وخالد عجالي، مرجع سابق، ص ص 1632، 1633.

2-أعوان المراقبة الاقتصادية

بالإضافة إلى تمتعهم بهذه الصفة، فهم يعتبرون من أعوان الضبط القضائي مذلك ويدخل في هذه الفئة:

-أعوان الجمارك المؤهلين لمعاينة مخالفات القوانين والأنظمة الجمركة.

-أعوان إدارة الضرائب المكلفون بالبحث والمخالفات التي تمس النظام الجنائي وإثباتها.

-مفتشو الأقسام والمفتشون المراقبون التابعون لمصالح مرتقبة الجودة وقمع الغش المؤهلون لمعاينة واثبات المخالفات للقواعد العامة لحماية المستهلك.

-أعوان إدارة التجارة المكلون بالتحقيقات الاقتصادية والمنافسة والأسعار والجودة وقمع الغش والمقررون التابعون لمجلس المنافسة.[1]

3-ضباط وأعوان الشرطة القضائية

نصت المادة 14 من قانون الإجراءات الجزائية على أصناف الضبطية القضائية، بعد معاينة المخالفة من قبل الأعوان المؤهلون قانونا، يتم تحضير محضر يسرد فيه بدقة العون المعاين المؤهل قانونا كل الوقائع التي عاينها، وكذا كل التصريحات التي تلقاها، ويتم إمضاء المحضر من طرف العون المعاين ومن طرف وكيل السياحة مرتكب المخالفة، وفي حالة رفض الوكيل السياحي مرتكب المخالفة توقيع المحضر، يبقى هذا المحضر ذا حجية، أي انه لا ينقص من قيمته القانونية إذا ما يتوفر على إمضاء الوكيل السياحي مرتكب المخالفة إلى غاية إثبات العكس ولا يخضع للتأكيد، ويتم إرسال محضر المخالفة إلى الإدارة المكلفة بالسياحة ا والى الجهة القضائية في اجل لا يتعدى شهر من تحريره، طبقا لأحكام المدة 28 من القانون رقم 99-06 المنظم لوكالات السياحة والأسفار.[2]

ثانيا: صور المخالفات الإدارية

أما بالنسبة للعقوبات الإدارية نجد المشرع الجزائري نظم صور المخالفات بموجب المادة 30 من القانون 99-06 وذلك بإصدار العقوبات الإدارية إلى الجهة التي تسلم رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار وفقا للتنظيم المعمول به، وعليه تصدر وزارة السياحة العقوبات

[1] يسمينة صدوقي، مرجع سابق، ص 347.

[2] يسمينة صدوقي، مرجع سابق، ص ص 347، 348.

المترتبة عن مخالفات قانونية بداية بالإنذار، ثم السحب المؤقت رخصة، وصولا إلى السحب نهائي، نبين ذلك كما يلي،

1-الإنذار:

تعتبر عقوبة الإنذار من بين العقوبات التي تستعمل في مجال الوظيفة العامة، فهي من العقوبات الانضباطية التي تقوم بفرضها السلطة الرئاسية، ويكون بإشعار الموظف تحريريا بالمخالفة التي ارتكبها وتحذيره من الإخلال بواجبات الوظيفة مستقلا، ويعتبر الإنذار اقل العقوبات الإدارية درجة باعتبارها لا توقف وكالة السياحة عن نشاطها وقد حدد المشرع حالات التي يصدر فيها الإنذار طبقا للمادة 31 من القانون رقم 99-06، ومن صياغة المادة يستشف أنها جاءت على سبيل الحصر وهي ثبوت عدم احترام الوكالة لقواعد المهنة، صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الجزئي وغير المبرر للالتزامات التعاقدية اتجاه الزبائن أو المتعاملين، عدم الامتثال لأحكام المواد 24 و25 و26 و27 من القانون رقم 99-06.[1]

2-السحب المؤقت للرخصة: لقد حدد المشرع مدة السحب المؤقت للرخصة وهي 06 أشهر على الأكثر، ويترتب على السحب المؤقت التوقف عن ممارسة نشاط وكيل السياحة طيلة مدة السحب المؤقت ويكون في الحالات التالية:

-بعد صدور إنذارين أي في حالة الإخلال بالالتزامات السالفة الذر في المادة 30 مرتين او في حالة العودة وعدم الامتثال للإنذار الأول.

-في حالة انتفاء الشروط المنصوص عليها في المادة 07 المتعلقة بتسليم الرخصة كانتفاء شروط التأهيل في الوكيل السياحي أو بسبب استقالته أو عزل الوكيل السياحي المعتمد وبالتالي انتفاء شروط التأهيل، أو عدم وجود ضمان كافي لتغطية التزامات.[2]

3-السحب النهائي: للوزير المكلف بالسياحة سحب الرخصة بصفة نهائية في الحالات التالية:

-إذا لم يمتثل الوكيل للشروط المحددة في حالة السحب المؤقت للرخصة وذلك بعد إعذاره،

-في حالة العودة للمخالفات المقررة في السحب المؤقت بعد إعذاره،

-في حالة عدم الامتثال لأحكام المادة التاسعة،

---

[1] مليكة محمودي وخالد عجالي، مرجع سابق، ص 1634.

[2] يسمينة صدوقي، مرجع سابق، ص 349.

-في حالة الإفلاس وفقا للتشريع المعمول، وفي حالة صدور حكم قضائي بسبب عدم التنفيذ الكلي للالتزامات التعاقدية اتجاه الزبائن أو المتعاملين.[1]

ونشير هنا على انه على المشرع أن يوكل عقوبة السحب النهائي للرخصة للجهات القضائية بدلا من وزارة المكلفة بالسياحة، كون أن هذه العقوبة شديدة الوطئة على حقوق وحريات الأفراد، إذ القاضي هو الحارس الطبيعي للحقوق والحريات، والجدير بالذكر أن القانون 99-06 فيما يخص المخالفات المتعلقة يتوقف وكالة السياحة والأسفار عن نشاطها دون الإعلام المسبق، وعدم الشروع أو البدء لنشاطها رغم حصولها على الترخيص، لم يذكر نوع السحب.[2]

4-الغرامة المالية:

انطلاقا من المادة 41 من القانون رقم 99-06 تتعرض الوكالة التي لم تكتتب تأمينا يغطي مسؤوليتها المدنية والمهنية عن الأخطار المرتبطة بالاستغلال إلى العقوبات الإدارية المقررة في قانون التأمينات، وبالرجوع إلى الأمر رقم 95-07 نجد أن المشرع اوجب التامين على شخص طبيعي أو معنوي يستغل محلا أو قاعة مخصصا لاستقبال الجمهور خاصا بالنشاطات التجارية أن يكتتب تأمينا لتغطية مسؤوليته المدنية تجاه المستعملين والغير، كما أضاف المشرع انه لابد أن يكون الضمان المكتب كافيا لتغطية الأضرار الجسمانية أو بالنسبة للأضرار المادية. ومنه في حالة عدم الامتثال لإلزامية التامين يعاقب كل شخص بغرامة مالية يتراوح المبلغ من (5.000 إلى 100.000 دج)، وتصدر العقوبات الإدارية في شكل قرار إداري ومنه وجب على الإدارة احترام الإجراءات الشكلية في إصدارها وتوقيعها للعقوبة الإدارية، ومنه لابد على الجهة المصدرة للعقوبة الإدارية خاصة "عقوبة السحب النهائي للرخصة" بتسبيب قرارها.[3]

الفرع الثاني: رقابة السلطة القضائية على نشاط الوكالات السياحية

[1] مليكة محمودي وخالد عجالي، مرجع سابق، ص 1635.

[2] مليكة محمودي وخالد عجالي، مرجع سابق، ص 16. 35.

[3] المرجع نفسه، ص ص 1635، 1636.

إضافة إلى العقوبات الإدارية أضاف المشرع نوع أخر من العقوبات وهي العقوبات الجزائية تصدرها الجهة القضائية المختصة والمحددة في المواد من 34 إلى 45 من القانون 99-06 المتعلق بتنظيم وكالات السياحة والأسفار، نبين ذلك فيما يلي:

أولا: العقوبات الجزائية ضمن القانون رقم 99-06 : نص المشرع على مجموعة من المخالفات التي يرتكبها الشخص خاصة بعدم احترام لشروط استغلال وكالة السياحة والأسفار، وكذا مخالفة أحكام استغلال النشاط السياحي للوكالة، نفصل في هذا كما يلي:

1-العقوبات الجزائية المقررة لعدم الامتثال لشروط استغلال وكالة السياحة والأسفار:

لم ينص المشرع على عقوبات تكميلية، واكتفى بتقرير عقوبات أصلية لعدم الامتثال لشروط استغلال وكالات السياحة والأسفار، وحدد المخالفة والعقوبة المقررة لها على النحو التالي:

-يعاقب كل من يقوم بفتح وكالة دون الحصول على رخصة من وزارة المكلفة بالسياحة، بغرامة مالية من (50.000دج) إلى (100.000دج) وبالحبس من شهرين إلى 06 أشهر أو بإحدى العقوبتين، وفي حالة العودة تتضاعف الغرامة ويكون الحبس من 06 أشهر إلى سنتين.

-تتعرض الوكالة المخالفة لأحكام المادة 12، لغرامة مالية من (50.000دج) إلى (100.000دج) وبالحبس من شهرين إلى 06 أشهر أو بإحدى العقوبتين.

-يعاقب كل من أدلى بمعلومات خاطئة بسوء نية قصد الحصول على رخصة استغلال الوكالة بغرامة مالية (50.000دج) إلى (100.000دج) وبالحبس من 03 أشهر إلى 03 سنوات أو بإحدى العقوبتين.[1]

2- العقوبات الجزائية المقررة لمخالفة أحكام استغلال النشاط السياحي لوكالة السياحة والأسفار:

لم يغب على المشرع تقرير عقوبات جزائية لمخالفة أحكام استغلال النشاط السياحي من قبل وكالات السياحة والأسفار، وهي كالتالي:

-تتعرض كل وكالة لم تسلم سندا ثابتا يثبت إبرام عقد السياحة والأسفار كما هو محدد في المادة 16 بغرامة مالية من (10.000دج) إلى (50.000دج)، وتضاعف العقوبة في حالة

[1] مليكة محمودي وخالد عجالي، مرجع سابق، ص 1637.

العودة، كما أحال المشرع في هذه الحالة إلى تطبيق أحكام المادة 33 وذلك بالسحب النهائي للرخصة.

-تعاقب الوكالة عن الإشهار الكاذب الخاص بالأسعار أو الخدمات بغرامة مالية من (50.000دج) إلى (100.000دج) وفي حالة العودة تضاعف الغرامة ويتعرض الوكيل السياحي للحبس من شهرين إلى 06 أشهر أو بإحدى هاتين العقوبتين.

-يعاقب كل من يمارس نشاط الوكالة بالرغم من صدور سحب مؤقت أو نهائي كما هو منصوص عليه في المادتين 32 و33 بغرامة مالية من (30.000دج) إلى (100.000دج) وبالحبس من شهرين إلى 06 أشهر وفي حالة العودة تضاعف العقوبة.

-يعاقب كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم مساعدة بسوء نية أو يشارك تحت أي شكل من الأشكال سواء في التنظيم أو انجاز سفر مع وكالة سياحة وأسفار غير مرخصة أو تكون في حالة سحب مؤقت أو نهائي للرخصة كما هو منصوص عليه في المادتين 32و33 من نفس القانون بغرامة مالية من (10.000دج) إلى (50.000دج) وبالحبس من شهرين إلى 06 أشهر أو بإحدى العقوبتين، وفي حالة العودة تتضاعف الغرامة ويكون الحبس من 06 أشهر إلى سنتين.[1]

ثانيا: العقوبات الجزائية المقررة في قانون السجل التجاري

بالإضافة إلى العقوبات المنصوص عليها في المواد سالفة الذكر، يتعرض وكيل السياحة المخالف إلى عقوبات مقررة في قانون السجل التجاري وهذا حسب المادة 39 من قانون 99-06 المتعلق بالسياحة والأسفار بالإضافة إلى عقوبات اقرها المشرع في قانون التأمينات والتي تحيلنا إليها المادة 41 من قانون 99-06 سالف الذكر، حيث نصت على "**فضلا عن العقوبات الإدارية المنصوص عليها في المادة 33، تتعرض كل وكالة لم تكتتب تأمينا عن الأخطار المرتبطة بالاستغلال كم هو محدد في المادة 19 من هذا القانون للعقوبات المنصوص عليها في قانون التأمينات**"[2]

[1] مليكة محمودي وخالد عجالي، مرجع سابق، ص 1637.

[2] يسمينة صدوقي، مرجع سابق، ص 350.

المبحث الثاني : مسؤولية الوكالة السياحية اتجاه المتعاملين

_ تتناول في هذا المبحث المسؤولية عن الخطأ الشخصي في المطلب الأول والمطلب الثاني المسؤولية عن الخطأ الغير ، وأخيرا المطلب الثالث كيفية التعامل مع المخالفات وتحديد العقوبات .

المطلب الأول : المسؤولية عن الخطأ الشخصي .

إن الأضرار قد تصيب الزبائن أثناء الرحلة المتعددة ، ولكنها مع ذلك لا تخرج عن كونها إما أضرار جسدية تنشأ عادة عن الحوادث التي تقع أثناء الانتقال أو الإقامة ، أو البارات السياحية الترفيهية أو غيرها [63].

الفرع الأول : المسؤولية عن الأضرار الجسدية .

يقصد بالأضرار الجسدية تلك الأضرار التي تلحق الشخص في ذاته أو تلك التي تصيب الشخص في جسمه كالموت ، المرض ، العجز وغيره المقابل فإن هذا الضرر الجسدي يسبب ضررا ماديا ويتمثل في المبالغ التي يصرفها المتضرر من أجل العلاج وضررا معنويا والمتمثل في الشعور بالأم والأوجاع بسبب الإصابة وهو الإبلاغ والأخطر ضررا .

إن الأضرار الجسدية التي قد تصيب السائح تكون محتملة الوقوع أكثر في الرحلات السياحية الجماعية المنظمة ، وعادة ما تقع هذه الأضرار نتيجة حوادث مرتكبة من وسائل النقل[64] .

الفرع الثاني : المسؤولية عن الأضرار المادية .

يتمثل الضرر المالي الذي يلحق الزبون في عقد أو سرقة أمتعته ، لكن يجب التفرقة بين ما إذا كانت الأمتعة والحقائب وغيرها قد عهد بها السائح إلى وكالة السياحة والأسفار أم لا.

فإذا كانت الإجابة بالنفي تعني النظر إلى الزمان والمكان الذي حدث فيها التلف والسرقة والأمر لا يخرج عن فرصتين :

_ وقوع التلف أو السرقة أثناء النقل .

_ وقوع السرقة والتلف أثناء الإقامة بالفندق [65].

أولا : الأمتعة العهود بها إلى وكالة السياحية والأسفار .

---

[63] أحمد السعيد الزفرة ، عقد الرحلة ، المكتبة العصرية المضرورة مصر ، ط 1 سنة 2008 ص 152.

[64] النعمة عبد الكريم ، الآليات القانونية لتسير المؤسسات السياحية في التشريع الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق ، تخصص قانون تسير المؤسسات ، كلية الحقوق ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، ص 30

[65] بوصري محمد بلقاسم

غالبا ما نجد أن العقد السياحي يأخذ شكل الرحلات الشاملة المنظمة من طرف وكالة السياحة والأسفار وتعرض على الجمهور المشاركة فيها والانضمام بها حيث يتعهد بتنقل الأمتعة والحقائب وغيرها إلى الوكالة الخاصة ، وعند انتقال السائح لغرفته بحد أغراضه [66].

ثانيا : الأمتعة الغير معهودة بها إلى وكالة السياحة والأسفار .

إذا لم يعهد العميل أو السائح بالأمتعة إلى وكالة السياحة والأسفار المنظمة للرحلة على النحو السابق فإنها لا تكون مسؤولية عنها بوصفها مودعا لديه ، وفي مثل هذه الحالة يتعين النظر إلى الوقت الذي حدث فيه تلف [67].

أو فقدها فإما أن يكون العقد أثناء النقل أو إما أن يكون أثناء فقرة الإقامة بالفندق .

أ_ فقد الأمتعة أو تلفها أثناء النقل .

يسمح للراكب أثنا عملية النقل عادة بأن يحتفظ بالأمتعة دون مقابل في حدة قدر أو وزن معين يعلى عنه الناقل عادة بتذكرة النقل وقبل تنفيذ العقد ، يبقى للسائح أو العميل مسؤولية صيانتها ولاتبع المسؤولية وكالة السياحة والأسفار ، أما الأمتعة التي بصحبها السائح أو العميل معه وتتجاوز القدر المسموح به فإن الراكب يسلمها إلى الناقل ويدفع أجرها ويلتزم بتوصيلها ويعد مسؤول عن فقدها أو تلفها [68].

ب _ فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة بالفندق .

إذا تم الإيداع عن طريق وكالة السياحة والأسفار من طرف العميل أو السائح ، تعتبر كأنها وديعة فندقية حيث يحتمل أصحاب الفندق مسؤولية جسيمة مقارنة بالوديعة العادية ، حيث خصص لها المشرع الجزائري قواعد خاصة [69].

ثالثا : المسؤولية عن سوء تنظيم الرحلة السياحية .

تتناول الوكالة السياحة والأسفار عن الضرر المعنوي المتمثل في خيبة السائح وعدم رضاه عن الرحلة .

أ_ الهدف من أبرام السائح لعقد السياحة والأسفار

---

[66] أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة ، المكتبة العصرية المضرورة مصر ، ط 1 سنة 2008 ص 163.

[67] بوصير محمد بلقاسم ، مرجع السابق ، ص 90 .

[68] بوصير محمد بلقاسم مرجع سابق ص 91

[69] عبد الرزاق السنهوري الوسيط شرح القانون المدني الجديد ،مصادر الالتزام ،دار إحياء التراث العربي ، بيروت ج 1 ص 765.

الهدف من إبرام السائح لعقد السياحة والأسفار هو الحصول على الترقية وباعتبار الوكالة مدين ملتزم بتنفيذ الإلتزمات العقدية الخاصة برنامج الرحلة وأي إخلال منها يندرج تحت طائلة التنفيذ الجزئي أو المعيب أو عدم التنفيذ الكلي لبرنامج الرحلة السياحية [70].

ب_ التنفيذ المعيب برنامج الرحلة .

ويكون ذلك بتنفيذ الرحلة من طرف الوكالة غير أنه لا يتم بوجه مرضي ، وبهذا يكون إعداد الرحلة غير حسن ومعيبا لأنه لم ينقذ البرنامج كما هو مخطط له .

ج _ التنفيذ الجزئي لبرنامج الرحلة :

مابين ما يطلق عليه بالتنفيذ الجزئي لبرنامج الرحلة لينا مثلا عدم قيام الوكالة بتنفيذ الزيارة للمتحف التاريخي الذي كان مبرمجا في فقرات الرحلة السياحية ، هنا تقع المسؤولية على الوكالة لإخلالها بالتنفيذ ويجب عليها بتبرير ذلك للسائح ، وإذا فإن ما حدث للسائح من ضرر معنوي لا يقل شأن من الضرر الجسدي أو المالي خاصة إذا تعرض السائح للإحباط جراء ذلك[71].

د_ تعديل شروط أو مواصفات العقد السياحي (الخدمات السياحية) .

غالبا ما تلجأ وكالة السياحة والأسفار بتعديل شروط أو مواصفات الخدمات الواردة في العقد السياحي والتي اتفقت عليها مسبقا مع السائح العميل فهل مسؤوليتها نتيجة تعديلها لشروط ومواصفات الخدمة السياحية ؟

إن المشرع الجزائري ، فلم ينص في القانون 99\06 بصفة صريحة على تعديل شروط ومواصفات العقد السياحي من قيل وكالة السياحة والأسفار ، ولا حتى على التعويض أو الحقوق المضمونة للسائح بصفته عميلا مستهلك الخدمات السياحية ،فاسخا المجال بذلك الإدارة الطرفين ، ومنه لا يجوز للوكالة تعديل شروط ومواصفات العقد السياحي إلا بموافقة السائح تحت طائلة قيام مسؤوليتها العقدية عن الإخلال بنود العقد السياحي [72].

المطلب الثاني : المسؤولية عن فعل الغير .

نظرا التعدد وتنوع التزامات وكالة السياحة والأسفار في الرحلات السياحية الجماعية الشاملة ،فقد يصيب عليها تنفيذ برامج رحلاتها بنفسها ، وتستند الأشخاص آخرين في تنفيذ بعض

[70] مباركة حنان كركودي ، عقود السياحة والأسفار ، أطروحة دكتورة تخصص قانون أعمال ,كلية الحقوق جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ص 217.
[71] عبد الفضيل محمد أحمد ، وكالات السفر والسياحة من الواجهة القانونية ، مكتبة الجلاء الجديدة ، المنصورة ، سنة 1992 ص 152.
[72] أشرف جابر سيد ، عقد السياحة ،دار النهضة العربية ، القاهرة ، 200، ص 116.

إلتزاماتها وتعهد مثل : للناقل الفندقي والمرشد السياحي والمترجم وغيرهم ، مما لاشك فيها أن هؤلاء الأشخاص برتكون أخطاء أثناء القيام بأعمالهم ،مما شيأ في سنطرق لتعريف مسؤولية الوكالة ،شروطها وأهميتها .

الفرع الأول : المقصود بمسؤولية وكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير .

يقصد بها مسؤولية المتعاقد عن فعل المساعدين الذين استعان بهم في تنفيذ العقد ، على الرغم من أن هذا المتعاقد لم يقع منه أي خطأ شخصي فيوجد لدينا مسؤول وهو المدين في الالتزام العقدي والمضرور هو الدائن ، والغير هم الذين استخدمهم المدين في تنفيذ التزامه ، ويستفاد من ذلك أن المدين في الالتزام العقدي لا يكون مرتكب الخطأ بل ينسب إليه الخطأ الغير الذين استعان بهم .

الفرع الثاني : شروط المسؤولية العقدية الوكالة السياحة والأسفار عن فعل الغير .

أولا : أن يعهد إلى الغير بتنفيذ التزامات نتيجتها العقد ،إذا فالمسؤولية العقدية هنا لا تنشأ إلا إذا ورد على أن المدين ممنوعا بنص أو مادة قانونية أو العقد من الرجوع إلى الغير في تنفيذ بعض أو جميع الالتزامات التي ينتجها العقد [73].

ثانيا : أن يكون مقدم رحلة أو الخدمات السياحية الذي لجأت إليه وكالة السياحة والأسفار وقد الحق ضررا بالسائح أو العميل أثناء تنفيذ الالتزامات .

ثالثا : وجوب إثبات السائح أو العميل من يقريهما في حالة وفاتها الضرر اللاحق بهما بسبب من عهدت إليهم وكالة السياحة والأسفار بتطبيق برنامج الرحلة سواء كان هذا الضرر جسديا أو ماليا [74].

رابعا: في حالة تدخل الغير الخاضع أشراف ورقابته للحلول تنفيذ العقد دون أن تكون معهد إليهم ، فإن المسؤولية تصبح مسؤولية شخصية لا مسؤولية عن الغير .

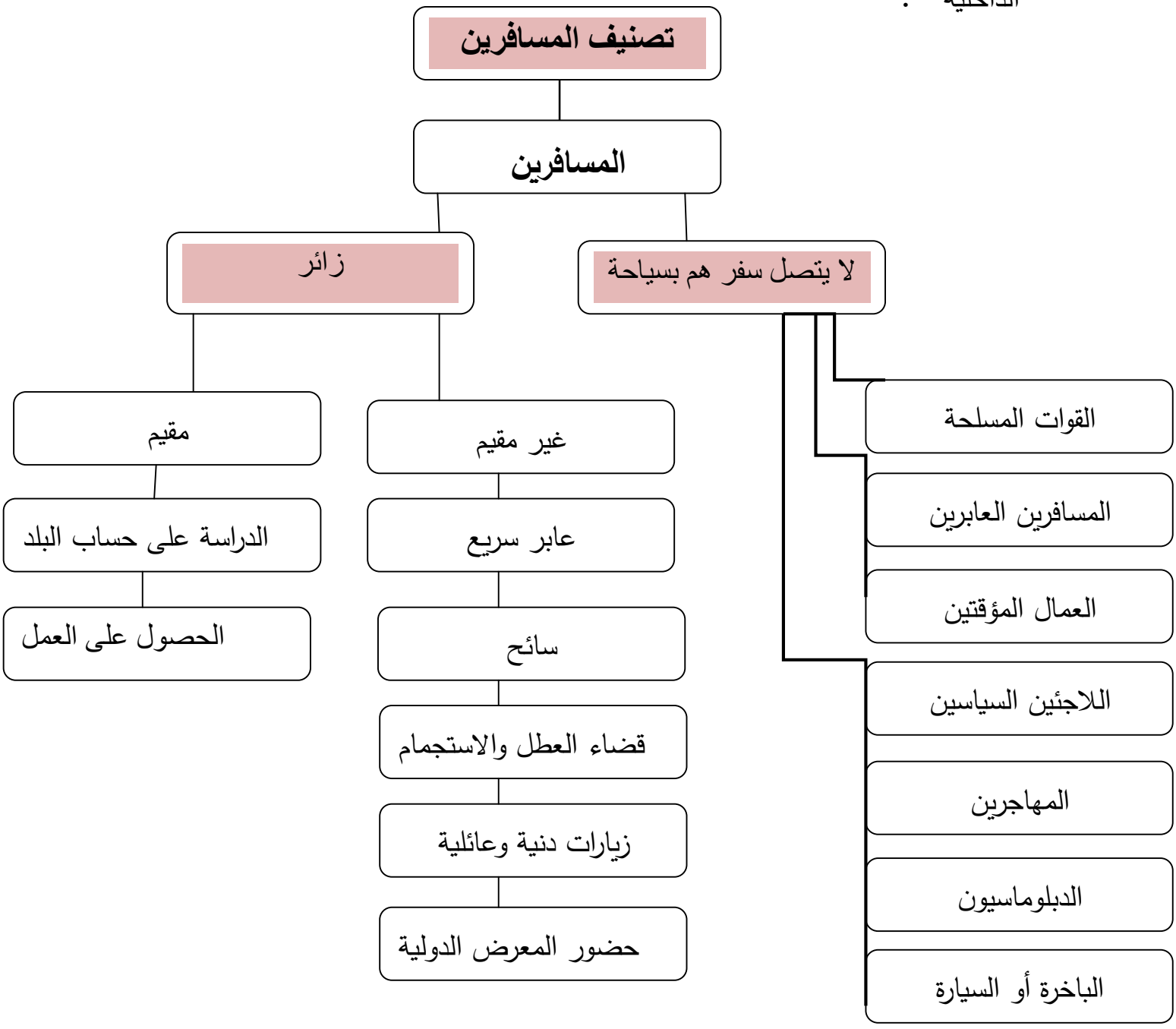
خامسا : تقسيمات السائح :يمكن تقسيم السواح إلى الفئات التالية

على حسب الهدف : كسواح الإجازات تتمثل في الأشخاص الذي يكون هدفهم من السياحة في قضاء الإجازات والاستشفاء والثقافة والاستمتاع الروحي والرياضي أو سواح الأعمال وهم الأشخاص الذي برز فيها هدفهم السياحي في حضور الاجتماعات والمؤتمرات وعقد الصفقات

[73] أحمد الزقرد مرجع سابق ، ص 238

[74] عبد الرزاق السنهوري ، المرجع السابق ، ص 669

وعلى حسب هدف بعد السائح عن مكان السياحة ، كالسائح العالمي وهو الذي يأتي من بلدان بعيدة عادة ويشكلون زخم سياحي عالمي ويتولد عادة من البلدان المتقدمة ذات المستوى المعاش المرتفع السائح المتنقل في إقليم دولته هذا السائح يقوم بالسياحة المتمثلة السياحة الداخلية [75].



المصدر : مثنى طه ألحوري ،إسماعيل محمد على الدباغ ،مبادئ السفر والسياحة ، الأردن ،2001 ص 58

[75] حمود الفاتح محمد الغربي ،تسويق الخدمات السياحية ،دار جنان للنشر والتوزيع ،عمان السنة 2016 ص 12

الفرع الثالث : أهمية مسؤولية الوكالة السياحية عن فعل الغير .

أن أهمية مسؤولية الوكالة السياحية عن فعل الغير تنشيط من الدور الذي تتخذه الوكالة والذي يشمل في إما أن تكون الوكالة بمثابة الوكيل عن السائح العميل ، أو تتخذ ضفة المقدم الفعلي للخدمات السياحية أما عن أهمية هذه المسؤولية ولحسابه .

_ تعتبر وكالة السياحة والأسفار بمثابة وكيل عن السائح فتبرم التصرفات باسمه ولحسابه .

_ متى كان للغير أو الأشخاص الذي عهدت إليهم وكالة السياحة والأسفار تنفيذ كل أجزء من الالتزامات المرتبة عن إبرام وتنفيذ عقد السياحة والأسفار تابعين لها عندئذ تسأل الوكالة في مواجهة السائح المتضرر طبقا لقواعد مسؤولية المتبوع عن الفعل التابع .

_ إذا أهملت أو قصرت الوكالة في اختيار الفندق الملائم أو الناقل أو المرشد اعتبرت مسؤولية في مواجهة السائح المضرور عن سواء اختيار من عهدت إليهم بتنفيذ كل أو بعض التزاماتها .

_ أن يأخذ عقد السياحة والأسفار صورة رحلة سياحية بحرية ، وبالتالي لا يتعاقد فيها السائح مع الناقل مباشرة وإنما يتعاقد مع وكالة السياحة بصفتها منظم الرحلة والتي تتعهد بإبرام عقد النقل مع الناقل وتنفيذ برنامج الرحلة بما يشتمل عليه من خدمات أخرى لا تتعلق بعقد النقل بطبيعة الحال وإنما بالرحلة السياحية عموما كزيارة الأماكن الآخرين في الموانى التي ترسو فيها السفينة وحجز الأماكن في الملاهي العمومية[76] .

ختما لهذه الدراسة فإن الوكالات السياحية ظاهرة اجتماعية واقتصادية في الوقت الحاضر، وتأخذ تقديم خدماتها جهات حددها القانون تتمثل في وكالات السفر والسياحة ، وقد ترافق الرحلات السياحية حوادث وأخطار،يترتب عليها وفاة السائح أو إصابته بأضرار جسدية ، ولهذا تدخل المشرع الجزائري لتنظيم الخدمة الوكالات السياحية من خلال إلزامية إبرام عقد السفر بين الزبون وصاحب الوكالة السياحية ، لتحديد حقوق وواجبات طرفي العقد حرصا على ترقية الخدمة السياحية وكذا حماية صاحب الوكالة والزبون

[76] مباركي حنان كركوري ، مرجع سابق ص 229.

و تحديد الشروط وضبط عمل الوكالة قبل و أثناء الاستغلال ، و وتنظيم وسير الرقابة على طرق الترويج و التسويق للخدمات التي تقدمها الوكالة و دمجها مع عالم الرقمية لتسهيل خدماتها وإعطائها طابع السياحي الدولي، و مواقع التواصل و مختلف الإدارة الإلكترونية الرقمية تجعل الخدمات معروفة لجمهور داخل وخارج الوطن .

وفي القانون رقم:99- 04 لضرورة الحفاظ على جودة هذه الخدمات ، الأساسية و التكميلية.

و هذا بتحريك آليات سخرها للرقابة على هذه المؤسسات مثل مفتشي السياحة و أعوان المراقبة الاقتصادية و غيرهم من السلطة الإدارية و القضائية .

كما نجد إلزامية الزبون بالالتزام ببعض الواجبات ، و كل هذا يظهر أهمية الالتزام بالقوانين و التنظيمات المحلية التي تنظم أنشطة هذه الوكالات .

- يجب على الوكالات السياحية الالتزام بأعلى معايير الجودة و الأمن ،لضمان تقديم خدمات سياحية عالية المستوى.
- يجب على الوكالة مراعاة حقوق المتعاملين ، و ضمان سلامتهم و الحماية اللازمة أثناء رحلاتهم
- تحسين التشريعات و اللوائح القانونية المتعلقة بالوكالات السياحية ، لضمان تطبيقها بشكل فعال و تنظيم عمل هذه الوكالات بشكل صحيح
- تعزيز التوعية بالقوانين و اللوائح المحلية المتعلقة بنشاطات الوكالات السياحية ، من طرف الهيئات الرقابية لضمان امتثالها لهذه التشريعات
- تعزيز آليات مراقبة الوكالات السياحية
- تعزيز التدريب و التطوير المهني للعاملين في الوكالات السياحية ، لتحسين المردود في تقديم الخدمات
- تشجيع الابتكار و اعتماد التكنولوجيا في تقديم الخدمات السياحية
- تسهيل و تشجيع المستثارين الناشئين في هذا المجال و الحرص على تقديمهم مردود سياحي عالي المستوى.

2- في حالة الشخص المعنوي :

2-1- معلومات حول الشركة (صاحبة الوكالة) :

- اسم الشركة : .....

(بالفرنسية : .....)

- الشكل القانوني للشركة : .....

- عنوان الشركة : .....

- الممثلين القانونيين للشركة (الشركاء) :

السيد (ة) : ..... الجنسية : .....

السيد (ة) : ..... الجنسية : .....

السيد (ة) : ..... الجنسية : .....

- رأس مال الشركة : .....

2-2- معلومات حول مسيّر الشركة :

- الاسم و اللقب : .....

- تاريخ و مكان الازدياد : ..... في .....

- ابن : ..... و : .....

- الجنسية : .....

- العنوان الشخصي : .....

.....

- التلفون : الجوال : ..... الخط المباشر : ..... الفاكس : .....

- البريد الاليكتروني : .....

Scanné avec CamScanner

3- معلومات حول الوكيل (المدير التقني) للفرع :

- الاسم : ..... (بالفرنسية : .....)
- اللقب : ..... (بالفرنسية : .....)
- تاريخ و مكان الازدياد : ..... في .....
- ابن : ..... و : .....
- الجنسية : .....
- العنوان الشخصي : .....
.....
- النشاط الحالي : .....
- التلفون : الجوال : ..... الخط المباشر : ..... الفاكس : .....
- البريد الالكتروني : .....
- **الشهادات :** .....
- **الخبرة المهنية في السياحة :**

أرباب العمل	الفترات	الوظائف التي مارسها

Scanné avec CamScanner

3- معلومات حول الوكيل (المدير التقني) للفرع :

- الاسم : ..... (بالفرنسية : .....)
- اللقب : ..... (بالفرنسية : .....)
- تاريخ و مكان الازدياد : ..... في .....
- ابن : ..... و : .....
- الجنسية : .....
- العنوان الشخصي : .....
.....
- النشاط الحالي : .....
- التلفون : الجوال : ..... الخط المباشر : ..... الفاكس : .....
- البريد الاليكتروني : .....
- **الشهادات :** .....
- **الخبرة المهنية في السياحة :**

أرباب العمل	الفترات	الوظائف التي مارسها

Scanné avec CamScanner

الملخص :

تعتبر الوكالات السياحية أحد أهم أساسيات النشاط السياحي الحديث , و تتجلى هذا أهمية في تحقيق و تسهيل المتطلبات التي يرغب بها الزبائن و رواد النشاط السياحي , اذ يعتمد الزبائن على هذه المؤسسات في تقديم لهم مختلف التسهيلات و الخدمات ذات جودة عالية . و باعتبار هذه المؤسسات من القطاعات الخدمة الحساسة التي تحتاج إلى رقابة فعالة , المشرع الجزائري بمجموعة من القواعد القانونية تتضمن شروط و إجراءات تسيير هذا القطاع , حيث حدد أخلاقيات و شروط إنشاء و استغلال هذه المؤسسات و كذا تحديد التزامات هذه المؤسسات و حقوقها, كونه حل لرفع مستوى المنتج السياحي و وضع الجزائر في الصورة كمقصد سياحي .

الكلمات المفتاحية :

السائح , الوكالة , المسؤولية , الرقابة , إلتزام , خدمات , السياحة , المؤسسات

Abstract :

Traveling agencies are considered pillars of the modern tourism activity .The mentioned importance is reflected through realizing and facilitating the needs of the customers and tourism users .Because the customers rely on such companies to provide them high quality services. Hence these service companies are efficient, they need to be controlled. The Algerian governor drew some lows and regulations for creating and investing in traveling agencies. Moreover he defined
their roles, rights and obligations in order to improve tourism and to make Algeria an important attractive touristic destination.

Keywords:
Tourist , Agency , Responsibility , supervision , commitment , services , tourism , institutions

قائمة المصادر والمراجع

أولا : قائمة المصادر

1-المعاجم والقواميس :

أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، المجلد 1، الطبعة 1، عالم الكتاب، القاهرة، 1429_2008.

مجد الدين الفيروز آبادي، (القاموس المحيط)، مجلد 1، دون طبعة، دار الحديث، القاهرة، 2008، ص791.

ابن منظور، لسان العرب، المجلد السادس06، دون طبعة، دار المعارف، القاهرة.

2- النصوص القانونية :

أ- الدساتير:

دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996، المؤرخ في 27 رجب عام 1417 هـ ، الجريدة الرسمية ، العدد 76 ، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، صادر بتاريخ 8 ديسمبر سنة 1996م.

دستور الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية لسنة 2020 ، منشور بموجب مرسوم رئاسي رقم 442/20 ، المؤرخ في 15 جمادى الأول عام 1442هـ ، الجريدة الرسمية ،ج ج ، العدد 82، صادرة بتاريخ 30 ديسمبر سنة 2020

1 القوانين :

القانون المدني الأمر رقم 58/75، المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المعدل و المتمم، يتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية الجزائرية، السنة 12، العدد 78، الصادرة في 30 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم القانون رقم 05_10، المؤرخ في 20 يونيو 2005، ج ر ج، السنة 42، العدد 44، الصادرة في 26 يونيو 2005.

القانون العضوي رقم 01/82 المتضمن قانون الإعلام، المؤرخ في 12 ربيع الثاني عام 1402 الجريدة الرسمية، العدد 6، صادر بتاريخ 9 فبراير 1982.

القانون العضوي رقم 07/90 ممضي في 03 أبريل 1990 المتضمن قانون الإعلام، ج.ر، عدد 14، الصادرة بتاريخ04 أبريل 1990

مشروع تمهيدي للقانون العضوي المتعلق بالإعلام، الصادر عن وزارة الثقافة والاتصال، مارس 1998.

مشروع تمهيدي يتعلق بالإعلام، صادر عن وزارة الثقافة والاتصال يوم 14أكتوبر2002.

القانون العضوي رقم 05/12، المتعلق بالاعلام، المؤرخ في 18 صفر 1433هـ، الجريدة الرسمية، العدد 2 ،الصادر بتاريخ 12 يناير 2012.

القانون العضوي رقم 04/14، مؤرخ في 24 ربيع الثاني 1435هـ، الموافق لـ 24 فبراير 2014 المتعلق بالنشاط السمعي البصري، الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المؤرخ في 21 جمادى الأولى 1435هـ الموافق لـ 23 مارس، العدد 6.

القانون العضوي رقم 14/23 مؤرخ في 10 صفر عام 1445، الموافق 27 غشت لسنة 2023، يتعلق بالإعلام، الجريدة الرسمية ، العدد 56، الصادرة بتاريخ 29 أوت 2023.

القانون العضوي رقم 19/23 مؤرخ في 18 جمادى الأولى، ج ر، العدد 77، المتعلق بالصحافة المكتوبة و الصحافة الإلكترونية، المصادرة بتاريخ 2 ديسمبر سنة 2023

القانون العضوي رقم 20/23، مؤرخ في 18 جمادى الأولى عام 1445 ج ر، العدد 77، يتعلق بالنشاط السمعي البصري، الموافق ل2 ديسمبر سنة 2023

الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395هـ، الصادر بتاريخ 26 سبتمبر سنة 1975، المعدل والمتّمم.

ج- المراسيم التنفيذية :

مرسوم تشريعي رقم 13/93، مؤرخ في 26 أكتوبر 1993 يخص بعض أحكام القانون رقم 90-07 المتعلق بالإعلام، ج.ر، عدد 69، الصادر في 27 أكتوبر 1993.

المرسوم التنفيذي رقم 220/16 ، المؤرخ في 8 ذي القعدة عام 1437 ، يحدد شروط وكيفيات تنفيذ الإعلان عن الترشح لمنح رخصة انشاء خدمة اتصال سمعي بصري موضوعاتي ، صادر بتاريخ 11 غشت سنة 2016 ، الجريدة الرسمية ،ج ج ، العدد 48 ، صادرة بتاريخ 17 غشت 2016.

المرسوم التنفيذي رقم 221/16 ، المؤرخ في 8 ذي القعدة عام 1437 ، يحدد مبلغ وكيفيات دفع المقابل المالي المرتبط برخصة انشاء خدمة اتصال سمعي بصري موضوعاتي ، صادر بتاريخ 11 غشت سنة 2016 ، الجريدة الرسمية ،ج ج ، العدد 48 ، صادرة بتاريخ 17 غشت 2016 .

المرسوم التنفيذي رقم 222/16 ، المؤرخ في 8 ذي القعدة عام 1437 ، يتضمن دفتر الشروط العامة الذي يحدد القواعد المفروضة على كل خدمة للبث التلفزيوني او للبث الإذاعي، صادر بتاريخ 11 غشت سنة 2016 ، الجريدة الرسمية ،ج ج ، العدد 48 ، صادرة بتاريخ 17 اوت 2016.

ثانيا : قائمة المراجع :

1-الكتب :

بسام عبد الرحمان المشاقبة ، **الرقابة الإعلامية**، ، دار أسامة للنشر و التوزيع نبلاء ناشرون وموزعون، ، عمان، الأردن، 2014.

بسام عبد الرحمان المشاقبة ، **فلسفة تشريعات الإعلامية**، دار أسامة للنشر والتوزيع ، لبنان ، الأردن، 2012.

حسني محمد نصر، **قوانين وأخلاقيات العمل الإعلامي**،دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات، 2010.

رنا سمير اللحام، **السلطات الإدارية المستقلة** ، الطبعة 1 ، منشورات الجلي الحقوقية، لبنان، 2015.

رابح بن لالا ، **سلطة الضبط السمعي البصري**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسيّة، قسم القانون، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2019/2018.

صالح خليل أبو اصبع، **الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة** ، دار مجد لاوي للنشر، عمان، 2004.

عمار عوابدي، **القانون الإداري**، الجزء الأول، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.

عبد اللطيف قطيش، **الصفقات العمومية تشريعا وفقها واجتهادا دراسة مقارنة**، ط، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2019

عبد الرحمان بربارة، **شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية (القانون رقم 09/08 مؤرخ في 23 فيفري 2008)**، الطبعة2، منشورات بغدادي، الجزائر، 2009.

عمار صوالحية، **القرارات الإدارية الصادرة عن السلطات الإدارية المستقلة**، دار ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن،2021.

مروان محمود صالح العلواني، **حدود سلطة الضبط الإداري في ظل الظروف الاستثنائية**، دروب المعرفة للنشر و التوزيع،2023.

مروان محمود صالح العلواني، **حدود سلطة الضبط الإداري في ظل الظروف الاستثنائية دروب المعرفة للنشر والتوزيع**، جمهورية مصر العربية _ الإسكندرية_ .

محمد فؤاد مهنا، **مبادئ وأحكام القانون الإداري في مصر**، الناشر مؤسسة شباب الجامعة، ب.س.

نور الدين بريك، **النظام القانوني لاستغلال نشاط السمعي والبصري في التشريع الجزائري**، دار ألفا للوثائق للنشر والتوزيع عمان، الأردن،2021.

بن يوسف بن خدة، **نهاية حرب التحرير في الجزائر، إتفاقيات إيفيان**، ترجمة لحسن زغدار، مع العين جبايلي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1987.

الرسائل الجامعية :

أ- أطروحات الدكتوراه :

فاطمة الزهراء عوماري، **النظام القانوني للسلطات الإدارية المُستقلة في المجال إقتصادي في القانون الجزائري، مجلس المنافسة وسلطة ضبط البريد وإتصالات الإلكترونية – نموذج-** ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في قانون عام معمق، قسم الحقوق، كلية حقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، السنة الجامعية 2021/2020.

شيتوي زهور، **سلطة الضبط السمعي البصري في التشريعات المغاربية**، أطروحة الدكتوراه، الطور الثالث، تخصص تحولات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020_2021،

منيرة رقطي، **النظام القانوني لسلطة الضبط السمعي البصري في التشريع الجزائري**، أطروحة الدكتوراه في الطور الثالث،التخصص قانون أعمال،كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم القانونيةو الإدارية، جامعة 8ماي 1945 قالمة

محمد جبري ، **السلطات الإدارية المستقلة والوظيفة الإستشارية**، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر1، الجزائر، 2014.

منصور داود، **الآليات القانونية لضبط النشاط الإقتصادي في الجزائر**، أطروحة دكتوراه في قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2016/2015.

بوحانة ثابتي، **الجماعات الإقليمية الجزائرية بين الإستقلالية والرقابة (الواقع والآفاق)**، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2015.

طواهرية أبو داوود، **الوصاية الإدارية وأثرها على إستقلالية الجماعات الإقليمية في الجزائر**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث (ل.م.د)، تخصص قانون عام المعمق، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد أحمد دراية، أدرار، 2020/2019

ب- رسائل الماجستير :

أمينة مزيان، **تجربة الانفتاح الإعلامي لقطاع السمعي البصري الخاص**، مذكرة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، شعبة العلوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015/2014.

تيشوشن فاطمة الزهراء، **سلطات الضبط المستقلة في مجال الإعلام**، مذكرة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، دولة ومؤسسات عمومية، مدرسة الدكتوراه دولة و مؤسسات عمومية،

تاريخ المناقشة: 22 جانفي 2014، السنة الجامعية 2014، جامعة الجزائر 1: بن يوسف بن خدة،السنة الجامعية 2014/2013.

لكحل إسلام، مقري عبد الله، **سلطة ضبط السمعي البصري في الجزائر**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص القانون الإداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2020/2019.

بلغزلي صبرينة، **نظام التدابير الوقائية المتخذة من طرف السلطات الإدارية المستقلة في المجال الاقتصادي والمالي**،مذكرة الماجستير في القانون، فرع القانون العام للأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2011.

ذبيح ميلود، **مبدأ الفصل بين السلطات في النظام الدستوري الجزائري**، مذكرة الماجستير في القانون الدستوري، قسم العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، أفريل 2006.

2- المقالات :

عز الدين بقدوري، **أخلاقيات مهنة الصحافة المكتوبة من خلال التشريعات وقوانين الإعلام الجزائرية**، مقال منشور بالموقع الإلكتروني: https://www.asjp.certist.dz .

إبتسام صولي،(**حرية الإعلام في التشريع الجزائري في ظل الإصلاحات السياسية**)، مجلة دفاتر السياسية و القانون، العدد 18، سنة 2018، صادرة عن جامعة قاصدي مرباح، ورقلة

جمال بن بخمة، (**استقلالية سلطة الضبط السمعي البصري**)، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد الخامس، ديسمبر 2017،جيجل، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحي

نهلة محمد مصطفى جندية،(**مفهوم المواطنة والأسس التي تقوم عليها في ألمانيا _ومصر دراسة مقارنة-**)، الدراسات العليا والبحوث، كلية الحقوق، جامعة المنوفية.

حمزة نقاش، **(الاستثمار في القطاع السمعي البصري : دور سلطة الضبط السمعي البصري)**، مجلة العلوم الإنسانية ، مجلد 31، العدد 03 ،صادر عن كلية الحقوق ، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر ، ديسمبر 2020.

صبرينة عصام، **(دور سلطة الضبط السمعي البصري في ضبط قطاع الإعلام في القانون الجزائري)**، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسيّة، العدد2، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر

أوباية مليكة، **(الاستثمار في القطاع السمعي البصري ما بين النصوص والواقع)**، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، العدد الخاص، الصادرة عن قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة تيزي وزو ، 150000تيزي وزو، الجزائر، 2017

محمد أحمد يوسف خضر، **(مفهوم السلطة في فلسفة ميشيل فوكو)**، مجلة بحوث كلية الآداب، جامعة طنطا، العدد106، جويلية 2016.

سامي طلحي، **(إستقلالية سلطة الضبط السمعي البصري في القانون الجائري)**، مجلة صوت القانون، مخبر الدراسات والبحوث المغاربية المتوسطيّة، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة1، المجلد الثامن، العدد1، الصادرة في 2021/11/30، ص1025

سهام صديق، **(مظاهر الإستقلالية السلطات الإدارية المستقلة في الجزائر)**، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، العدد الرابع، معهد العلوم القانونية والإدارية، مركز الجامعي أحمد بن يحي الونشريسي، الجزائر، ديسمبر 2017.

سهام إبراهيمي و فايزة إبراهيمي، **(الأساس القانوني للتنظيم الإداري في ظل التشريع الجزائري – الشخصية المعنوية أو الإعتبارية–)**، مجلة القانون والعلوم السياسية، العدد السابع، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، جانفي 2018.

زايد بوزيان، **(تنظيم الإعلام السمعي البصري العربي:ظوابطه القانونية والسياسية)**، مجلة الجامع المغاربية، العدد16، الصادر عن جامعة فاس، 2016.

محمد شطاح، **(السمعي البصري في التشريع الإعلامي الجزائري، قراءة في القوانين والمشاريع)**، مجلة المعيار،العدد 12، جامعة باجي عنابة، عنابة.

بخوش صبيحة، **(تطوّر السياسة الإعلامية في الجزائر في ظل التعدّدية السياسيّة 1990 – 2015)**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، صادرة عن المدرسة العليا للأساتذة ، بوزريعة (الجزائر)، العدد 23، مارس 2016

أمال يعيش تمام، **(السلطات الإدارية المستقلة وإشكالية التكييف القانوني)**، مجلة البحوث القانونية والسياسية، مجلة دولية محكمة، تصدرها جامعة مولاي طاهر بسعيدة، الجزائر، جوان 2018

نوار شهرزاد و اليازيد علي،**(مبدأالفصل بين السلطات على ضوء التعديل الدستوري 2020 " فصل مطلق أم توازن وتعاونبين السلطات")**، مجلة الحقوق والحريات ، المجلد 11، العدد 2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الصادرة عن مخبر الدراسات القانونية والسياسية، جامعة أم البواقي،2023

3-**المداخلات :**

عيساوي عز الدين، **السلطات الإدارية المستقلة في مواجهة الدستور**، مداخلة في إطار ملتقى وطني، سلطات الضبط المستقلة في المجال المالي والاقتصادي، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، ماي 2007.

4- المواقع الالكترونية :

موقع وكالة الأنباء الجزائرية، الخميس 31 أوت 2023، 11:57، صدور القانون العضوي للإعلام بالجريدة الرسمية،https://www.aps.dz//algerie ،

بركات عماد الدين، اكلي نعيمة، **الإطار القانوني لسلطة الضبط السمعي البصري**، تاريخ النشر 2016،2024/06/01، رابط الموقع:

https://www.asjp.cerist.dz/en/dounArticle/169/5/17/41755

المحتويات	الصفحة
شكر وتقدير	/
اهداء	/
المقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للوكالة السياحية.	6
المبحث الأول: مفهوم الوكالات السياحية	6
المطلب الأول: تعريف الوكالات السياحية	6
المطلب الثاني: هيكل الوكالة السياحية و نشاطاتها	8
المطلب الثالث: أنواع وتصنيف الوكالات السياحية	14
المبحث الثاني: الضوابط المتعلقة بالوكالات السياحية	19
المطلب الأول: ضوابط الإنشاء والاعتماد	19
المطلب الثاني: ضوابط الترويج والتسويق	22
الفصل الثاني: خدمات الوكالة السياحية و مسؤولياتها	28
المبحث الأول: خدمات الوكالات السياحية ورقابة السلطات على نشاطتها	28
المطلب الاول: خدمات الوكالات السياحية	28
المطلب الثاني: رقابة السلطات على نشاط الوكالات السياحية	30
المبحث الثاني : مسؤولية الوكالة السياحية اتجاه المتعاملين	37
المطلب الأول : المسؤولية عن الخطأ الشخصي	37
المطلب الثاني : المسؤولية عن فعل الغير	40
المطلب الثالث: حقوق و واجبات الوكالات السياحية مع الزبائن	42
الخاتمة	48
قائمة المصادر والمراجع	51

الملاحق	64
الملخص	69