

المحور الثاني: إدارة وكالات السياحة والسفر

سوف يتم التطرق في هذه المحاضرة الى النقاط التالية:

1. تعريف وكالات السياحة والسفر.
2. انواع وكالات السياحة والسفر
3. الانشطة التي تقوم بها وكالات السياحة والسفر.
4. شروط منح الرخصة لوكالة السياحة والسفر.
5. الاجراءات المتبعة لمنح رخصة وكالات السياحة والسفر.

1- تعريف وكالات السياحة والسفر:

وكالات السياحة والأسفار هي من بين المؤسسات ذات طابع تجاري وتمارس بصفة دائمة ومستمرة نشاطات سياحية، حيث يقتصر دورها هنا على توسيع وتنشيط المجال السياحي عن طريق تنظيم وتنفيذ رحلات وسفريات مع تقديم معلومات شاملة وخدمات متكاملة للسائح أو المسافر، وذلك لتسهيل عملية الرحلة السياحية التي ينوي هذا الأخير قصدها وتحقيقها بما يتوافق مع رغباته وظروفه.

تعرف وكالة السياحة و الأسفار على أنها مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطاً سياحياً يتمثل في بيع مباشر أو غير مباشر رحلات وإقامات فردية أو جماعية وجميع أنواع الخدمات المرتبطة بها، كما جاء في القانون 99-06 المؤرخ في 4 أفريل 1999 الذي يحدد القواعد العامة التي تحكم نشاط وكالة السياحة و الأسفار و بالتحديد المادة 03 منه أن صاحب الوكالة هو "كل شخص طبيعي أو اعتباري يملك قانوناً وكالة سياحة وأسفار كما بيّنت أيضاً أن الوكيل في وكالة السياحة والأسفار هو "كل شخص طبيعي مؤهل ومعتمد بموجب هذا القانون لتسيير وكالة سياحة وأسفار سواء كان مالكة أو شريكاً مستخدماً فيها لصالح الغير.

2- انواع وكالات السياحة والسفر:

تشير القوانين والتشريعات التي نظمت نشاط وكالات السياحة والأسفار في الجزائر إلى أن القانون رقم 90-05 (الملغى) كان التنظيم الوحيد الذي أشار في طياته على تصنيف هذه الوكالات، حيث نصت المادة 07 منه على صنفين تضمنت الأولى موضوع السياحة على المستوى الوطني، أما الثانية فتختص بالسياحة الدولية وفي ظل هذا التطبيق الملغى حددت المادة 02 من القرار الممضى 1990/12/10 شروط لهذا التصنيف، حيث اعتبرت:

أولاً: وكالات السياحة والأسفار صنف ب: "هي تلك الوكالات التي تمارس أعمال تنظيم الأسفار والجولات السياحية والإقامات الفردية والجماعية، وتنظيم النزاهات والزيارات المقودة في المدن والأماكن والآثار الطبيعية والتاريخية، وتنظيم جميع أنشطة الصيد البري والبحري والتظاهرات الفنية والثقافية والعلمية، ونضع المترجمين والمرشدين تحت تصرف السياح، والإيواء والإطعام والنقل وتأجير وسائل النقل".

ثانياً: وكالات السياحة والأسفار صنف أ: "هي وكالات من الصنف "ب" يتوافر فيها إثبات الممارسة الفعلية للمهنة بمقتضى رخصة صنف "ب" طوال ثالث سنوات متتالية، إثبات معالجة التدفق السياحي ورقم الأعمال بوسائل دفع خارجي متنام، وتخول هذه الرخصة الحق في ممارسة أعمال بيع وثائق النقل في الشبكتين الدولية والوطنية".

3- الأنشطة التي تقوم بها وكالات السياحة والسفر:

- ✓ كما ورد بنص المادة الرابعة من القانون 99-06 السابق ذكره تقدم الوكالات السياحية في إطار نشاطاتها خدمات مرتبطة بها، وتشمل:
- ✓ تنظيم وتسويق أسفار ورحلات سياحية وإقامات فردية وجماعية.
- ✓ تنظيم جولات وزيارات رفقة مرشدين داخل المدن والمواقع والآثار ذات الطابع السياحي والثقافي والتاريخي.
- ✓ تنظيم نشاطات القنص والصيد البحري والتظاهرات الفنية والثقافية والرياضية والمؤتمرات والملتقيات المكملة لنشاط الوكالة أو بطلب من منظميها.
- ✓ وضع خدمات المترجمين والمرشدين السياحيين تحت تصرف السياح.
- ✓ الإيواء أو حجز غرف في مؤسسات الفنادق وكذا تقديم الخدمات المرتبطة بها.
- ✓ النقل السياحي وبيع كل أنواع تذاكر النقل حسب الشروط والتنظيم المعمول بهما لدى مؤسسات النقل.
- ✓ بيع تذاكر أماكن الحفلات الترفيهية والتظاهرات ذات الطابع الثقافي أو الرياضي أو غير ذلك.
- ✓ استقبال ومساعدة السياح خلال إقامتهم.
- ✓ القيام لصالح الزبائن بإجراءات التأمين من كل المخاطر الناجمة عن نشاطاتهم السياحية.
- ✓ تمثيل وكالات محلية أو أجنبية أخرى قصد تقديم مختلف الخدمات باسمها ومكانتها.
- ✓ كراء سيارات بسائق أو بدون سائق ونقل الأمتعة وكراء البيوت المنقولة وغيرها من معدات التخييم.
- ✓ يبدو أن المشرع الجزائري وسع كثيراً من الاختصاصات التي تدخل ضمن أنشطة وكالات السياحة والأسفار، على خلاف المشرع المصري الذي فرز الأنشطة والأعمال السياحية بطريقة أكثر موضوعية. كما سبق أن رأيناه، وليستوضح أكثر لابد أن نعدد الأنشطة السياحية أو الأعمال السياحية التي تدخل ضمن اختصاص الشركات السياحية.

4- شروط منح الرخصة لوكالات السياحة والأسفار:

- ✓ **التأهيل المهني:** يجب أن يكون صاحب الوكالة أو الوكيل متحصلا على شهادة ليسانس في السياحة مسلمة من مؤسسة للتعليم العالي أو شهادة ليسانس في التعليم العالي مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة أو شهادة تقني سام في السياحة أو الفندقية مع أقدمية سنة واحدة في ميدان السياحة.
- ✓ **الأهلية:** يجب أن يتمتع صاحب الوكالة أو الوكيل بكامل أهليته القانونية حيث يجب أن يكون بالغاً سن 21 سنة على الأقل ويتمتع بالحقوق المدنية والوطنية.
- ✓ **حسن الخلق:** يجب أن يتحلى صاحب الوكالة ومسيرها بأخلاق حسنة، ومن أجل 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 بممارسة هذه المهنة كما يجب على صاحب الوكالة توجيه زبائنه إلى احترام القيم والآداب العامة.
- ✓ **الإمكانات المادية:** لا يمكن فتح وكالة سياحية والأسفار إلا إذا توفرت لدى صاحبها بعض الإمكانات المادية الضرورية، كحيازة محل تجاري مجهز بمنشآت ملائمة وامتلاك بضمان مالي يخصص لتغطية الالتزامات التي تتعهد بها الوكالة وبهذا الخصوص فمن الضروري على صاحب الوكالة أن يكتتب تأميناً يغطي مسؤوليته المدنية والمهنية.
- ✓ ألا يكون حائز على رخصة أخرى كوكيل سياحة وأسفار كما يجب ألا يكون قد سحبته منه رخصته من قبل بصفة نهائية.
- ✓ **وبالنسبة للشخص المعنوي:** فقد اشترط المشرع خضوعه للقانون الجزائري فأى مؤسسة أجنبية ترغب في الاستثمار في مجال السياحة في الجزائر عليها فتح فرع لها في الجزائر أو تستعين بوكالة سياحية وأسفار جزائرية معتمدة.

5- الإجراءات المتبعة لمنح رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار:

5-1- الموافقة المبدئية لطلب الحصول على رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار:

- ✓ **القيد في السجل التجاري:** من خلال المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 17-161 إلى أن المشرع الجزائري اشترط وجوب تملك طالب الرخصة على محل تجاري أي ان القيد في السجل التجاري شرط للحصول على رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار وهذا يعني صدور الرخصة لاحقاً للقيد في السجل التجاري
- ✓ **إيداع الطلب:** بعد استكمال كافة الشروط المطلوبة في رخصة استغلال الوكالة وإتمام عملية القيد في السجل التجاري يتم بعدها إيداع طلب الحصول على الرخصة لدى المصالح الخارجية للوزارة المكلفة بالسياحة وفقاً لنص المادة 5 من المرسوم التنفيذي 17-161.
- وقد بين المشرع الجزائري الوثائق الأولية والمرفقة بطلب الرخصة كالتالي:

نسخة من بطلقة التعريف الوطنية لطالب الرخصة أو الممثل القانوني للشخص المعنوي وكذا الوكيل عند الاقتضاء.

الوثائق المثبتة للكفاءة المهنية لطالب الرخصة أو الوكيل عن الاقتضاء.

5-2- الدراسة الاستشارية لمنح رخصة استغلال وكالة السياحة والأسفار:

- ✓ تشكيل اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار تتكون هذه اللجنة من الأعضاء:
- ✓ المدير المكلف بمخطط جودة السياحة والضبط بوزارة السياحة رئيسا.
- ✓ المدير المكلف بالتنظيم والشؤون القانونية والوثائق بوزارة السياحة.
- ✓ ممثل عن وزارة النقل.
- ✓ ممثل عن وزارة التجارة.
- ✓ ممثل عن الوزارة المكلف بالجماعات المحلية (المديرية العامة للأمن الوطني).
- ✓ ممثل عن المدير العام للديوان الوطني للسياحة.
- ✓ ممثل عن الفيدرالية الوطنية لوكالات السياحة والأسفار

5-3- فحص ودراسة الطلب:

نصت المادة 6 من نفس القانون 99-06 السابق ذكره على أنه يخضع إنشاء وكالة السياحة والأسفار للحصول على رخصة استغلال تسلمها الوزارة المكلفة بالسياحة بعد استشارة اللجنة الوطنية لاعتماد وكالات السياحة والأسفار.

ومنه تقوم هذه اللجنة بدراسة وفحص طلبات الخاصة والمتضمنة رخص استغلال وكالات السياحة والأسفار ولعدم اتخاذ القرار وإبداء الرأي من طرف اللجنة يتم إجراء المداولة هنا تخطر وزير السياحة برأيها المقترح والذي يعتبر رأيا إلزاميا المادة 06، القانون رقم 99-06، المؤرخ في 14 أبريل 1999 المحدد لشروط ممارسة نشاط الوكالة السياحية والأسفار.

5-4- صدور قرار منح الرخصة كإجراء نهائي لاستغلال وكالات السياحة والأسفار

يبقى القرار الصادر من الوزير المكلف بالسياحة والذي يكون أمام أمرين إما قبول الطلب الرخصة أو رفضه:

- ✓ **قبول الطلب:** في حالة توفر جميع الشروط المطلوبة سواء صاحب الطلب أو في الوثائق المرفقة هنا يكون القرار الصادر إيجابيا أي القبول بمنح رخصة إنشاء وكالة السياحة والأسفار.
- ✓ **رفض الطلب:** يمكن أن يتم إلغاء أو رفض تسليم رخص استغلال أو إنشاء وكالة إذا لم تتوفر في صاحب الرخصة الشروط المخصصة والمنصوص عليها والتي نظمها المشرع بموجب المرسوم التنفيذي 161-17 السالف الذكر ومن أهم الأسباب والحالات التي تؤدي إلى الرفض.