

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

بين: وزارة السياحة والصناعة التقليدية

و:

الفندق:

موقع الواب:

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

## المادة 1

يهدف هذا العقد الى تحديد كفاءات تحقيق شراكة بين الطرفين المذكورين أعلاه. لتطوير الأعمال المذكورة لاحقاً. من أجل تحسين جودة العرض السياحي في إطار مخطط جودة السياحة الجزائر (م.ج.س.ج - PQTA).

## المادة 2

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

## المادة 3

- من خلال هذا العقد تساهم الوزارة بالسماح للفندق بما يلي:
- إدراج مفهوم الجودة في جميع مشاريعه المتعلقة بالتنمية.
  - الاستفادة من المساعدة والوسائل الملائمة لتطوره.
  - الحصول على المرافقة في جميع أعماله المتعلقة بالتجديد، إعادة التأهيل، التحديث، التوسيع وتكوين الموارد البشرية.
  - ضمان تسويق أجمع. وتموقع أفضل. وإرضاء أحسن للزبائن.
  - الاندماج في شبكة المؤسسات الحاصلة على العلامة التجارية "جودة السياحة الجزائر" التي تمثل ضماناً للسياح وصورة أفضل للنزل.
  - ضمان مكانة تنافسية في العرض السياحي الوطني.
  - زيادة المداخل السياحية، بما يدعم استمرارية نشاط الفندق و استدامته.

#### المادة 4

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

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

#### المادة 5

- بمقتضى هذا العقد، يلتزم الفندق بالانضمام إلى مخطط جودة السياحة الجزائر (م.ج.س.ج - PQTA)، وذلك بتحقيق برنامج للتنمية الشاملة يركز على الجودة ويشمل ما يلي:
- تحديث وتطوير المنشآت، والتجهيزات، وإجراءات التسيير والتسويق.
  - الأخذ بعين الاعتبار تكوين الموارد البشرية وإدارة جودة الخدمات.
  - وضع خطة تسويق ملائمة.

#### المادة 6

يبقى الفندق تحت الرقابة المستمرة بهدف التحقق من مستوى جودة الخدمات ومدى تناسقها مع الالتزامات الوطنية للجودة.

#### المادة 7

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

حرر بالجزائر، في: ... / ... / ...

عن / الفندق

عن / الوزارة