

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال  
من إعداد الطالبتين: ماجدة ريان الضب ومنال طليبة  
بعنوان:

علاقة الممارسات الخضراء للفنادق العاملة بولاية ورقلة بترسيخ مفهوم  
المسؤولية الاجتماعية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: ..... /..... /2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور (ة) /	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
الدكتور (ة) / سميرة صالح	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا.
الدكتور (ة) /	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال  
من إعداد الطالبتين: ماجدة ريان الضب ومنال طليبة  
بعنوان:

علاقة الممارسات الخضراء للفنادق العاملة بولاية ورقلة بترسيخ مفهوم  
المسؤولية الاجتماعية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: ..... /..... /2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور (ة) /	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
الدكتور (ة) / سميرة صالح	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا.
الدكتور (ة) /	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020

## الاهداء

"اللهم لا تجعلني أصاب بالغرور إذا نجحت، ولا باليأس إذا أخفقت، وذكّرني

دائماً أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح"

إلى من ربّاني صغيراً، وأرشداني كبيراً، والديا الكريمين متعهما  
الله بالصحة والعافية وأطال في عمريهما.

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله، إلى من آثروني على  
أنفسهم، إلى من أظهروا لي كل ما هو أجمل من الحياة.

إخوتي وأخواتي

إلى جميع الأصدقاء والزملاء

إلى كافة أساتذة التسيير

إلى كل من وسعته ذاكرتي، ولم تسعه مذكري

ماجدة ريان ومنال



## شكر وتقدير

الحمد لله دائما وأبدا فهو الموفق والمستعان  
والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم  
بداية نشكر الله عز وجل ونحمده حمدا كثيرا على توفيقه لنا في انجاز  
هذا العمل،

ولا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر للأستاذة المشرفة  
"سميرة صالحى" بما قدمته لنا من توجيهات ونصائح.  
كما نتقدم بأسمى معاني الشكر إلى كافة من دعمنا ولو بمجرد سؤال  
عن مصير البحث وكل من قدم لنا النصيحة أو أعاننا برأي أو شجعنا  
بنصيحة

أستاذة قسم علوم التسيير  
تخصص تسيير إدارة أعمال

ماجدة ريان ومنال

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى بحث موضوع علاقة الممارسات الخضراء للفنادق بالمسؤولية الاجتماعية للفنادق، وذلك من خلال دراسة 8 فنادق بولاية ورقلة (فندق اجداغ تور، فندق المهري، فندق طاسيلي، فندق الواحات، فندق لبارلا، فندق اورو جابون، فندق راد ماد، انيس) كما اشتملت عينة الدراسة على 34 عاملا من هذه الفنادق، حيث تم تحليل النتائج باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss الإصدار 20، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج منها : هناك التزام عالي بالممارسات الخضراء من طرف الفنادق العاملة بولاية ورقلة، ولا تولي هذه الفنادق أهمية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية قوية بين الممارسات الخضراء للفنادق العاملة بولاية ورقلة ومفهوم المسؤولية الاجتماعية.

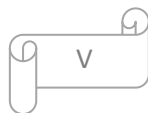
**الكلمات المفتاحية:** فنادق خضراء، فندق ايكولوجي، ممارسات خضراء، مسؤولية اجتماعية، فنادق عاملة بولاية ورقلة.

## **Abstract:**

Cette étude vise à étudier la relation entre les pratiques des hôtels écologiques et la responsabilité sociale des hôtels. Lors de l'étude de 8 hôtels de la province d'Ouargla (Hôtel Jadagh Tour, Al Mehri Hôtel, Tassili Hotel, Al Wahat Hôtel, Al perla Hôtel, euro Japon hôtel, Red Mad Hôtel, Nice). L'échantillon de l'étude comprenait également 34 travailleurs de ces hôtels. Les résultats ont été analysés à l'aide de SPSS, version 20, et l'étude ont abouti à de nombreux résultats, notamment : Il y a un engagement élevé Selon les pratiques vertes des hôtels opérant dans la wilaya de Ouargla, et ces hôtels n'assument pas l'importance du concept de responsabilité sociale.

L'étude indique qu'il existe une forte relation positive entre les pratiques vertes des hôtels opérant à Ouargla et le concept de responsabilité sociale.

Les mots clés : Hôtels écologiques, Eco Hôtel, Pratiques écologiques, Responsabilité sociale Hôtels Ouargla.



## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء.
II	الشكر والتقدير.
III	الملخص.
IV	قائمة المحتويات.
V	قائمة الجداول.
VI	قائمة الأشكال.
VII	قائمة الملاحق.
أ	مقدمة.
<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة للممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية.</b>	
2	تمهيد.
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية المتعلقة بالممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية.
2	المطلب الأول: مفاهيم عن الممارسات الخضراء.
5	المطلب الثاني: مفاهيم عن المسؤولية الاجتماعية.
7	المطلب الثالث: معايير المواصفة الدولية ISO 26000 المحددة للمسؤولية الاجتماعية.
10	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.
10	المطلب الأول: دراسات سابقة.
12	المطلب الثاني: بيان محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.
13	خلاصة.
<b>الفصل الثاني: دراسة حالة الفنادق الخضراء العاملة بولاية ورقلة</b>	
15	تمهيد.
15	المبحث الأول: الطريقة والأدوات.
15	المطلب الأول: طريقة الدراسة.
21	المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

24	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.
24	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.
34	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة.
37	خلاصة.
39	الخاتمة.
42	قائمة المصادر والمراجع.
45	الملاحق.
50	الفهرس.

### قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
6	مقارنة بين الفندق السياحي التقليدي والفندق السياحي الأخضر.	(1-1)
11	عناصر المسؤولية الاجتماعية.	(2-1)
28	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية.	(1-2)
34	طريقة توزيع المتوسطات حسب سلم ليكارت الخماسي.	(2-2)
34	ثبات وصدق الاستبانة.	(3-2)
36	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الأول.	(4-2)
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الثاني.	(5-2)
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الثالث.	(6-2)
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الرابع.	(7-2)
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للممارسات الخضراء وأبعادها الأربعة.	(8-2)
41	إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية.	(9-2)
42	معامل الارتباط للمتغيرات المستقلة للممارسات الخضراء على المسؤولية الاجتماعية.	(10-2)
43	معامل الارتباط سييرمان للمتغير المستقل للممارسات الخضراء على المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية.	(11-2)



### قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
13	هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية.	(1-1)
17	محاور مواصفة ايزو 26000.	(2-1)
29	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	(1-2)
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.	(2-2)
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(3-2)
31	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.	(4-2)
32	نموذج الدراسة.	(5-2)

### قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق
54	استبيان

مقدمة

## I. توطئة:

تشيد السياحة العالمية نموًا استثنائيًا من حيث تدفقات السياح، المساهمة في الدخل القومي، خلق مناصب الشغل وازدهار المجتمعات في جميع أنحاء العالم، هذا ما يؤكد الدور الرئيسي للسياحة في التنمية، الاقتصادية باعتبارها ثالث أكبر قطاع في العالم. فحسب إحصائيات المنظمة العالمية للسياحة لسنة 2016، 1.235 مليار سائح على المستوى الدولي بزيادة قدرها 3.9٪، عائدات داخلية وخارجية قدرها 7000 مليار دولار أي 2200 دولار في الثانية، وتمثل 9 ٪ من الناتج المحلي الإجمالي العالمي. كما تعتبر السياحة هي المصدر الأول أو الثاني للعملة الأجنبية للبلدان النامية وتمثل في بعض الدول 25 ٪ من ناتجها المحلي الإجمالي.

يعتبر القطاع السياحي من الأنشطة الاقتصادية التي تساهم بشكل كبير في الجانب الاقتصادي والاجتماعي، وتعد الفنادق أهم ركائز هذا القطاع وهذا لتوفيرها مختلف خدمات الراحة والضيافة والترفيه، مما أدت إلى زيادة حركة السياح وبهذا أصبح اليوم يشكل أكبر صناعة في العالم.

ويؤثر القطاع الفندقية على البيئة بشكل مباشر أو غير مباشر، لذا يسعى القائمين على صناعة الفندقية إلى القيام بالممارسات الرشيدة اتجاه البيئة والمجتمع بشكل عام من خلال خفض التكاليف المباشرة وذلك عن طريق تخفيض استهلاك الطاقة ومن جهة أخرى هي منظومة عالية الكفاءة تتوافق مع محيطها بأقل أضرار.

وحاليا أصبح هذا القطاع ملتزما بمبدأ الاستدامة وذلك من خلال مختلف الممارسات الخضراء لهاته الأخيرة والتي تعمل على ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال خلق بيئة صحية للعاملين والفنادق ونزلائهم والحفاظ على الموارد الطبيعية الثمينة وحماية البيئة.

وقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير كما تزايد في الآونة الأخيرة الحديث عنها والتي يقصد بها اهتمام المؤسسات بمصالح المجتمعات وتحمل مسؤولية الآثار الناجمة عن نشاطات المؤسسات الاقتصادية على الزبائن والعاملين والملاك والمجتمع والبيئة، وهذه المسؤولية لا تقتصر فقط على الالتزامات القانونية بل تتجاوزها إلى تحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة كلهم. ونظرا لوجود مشكلات كثيرة ارتبطت بإهمال الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية وما نجم عن ذلك من فساد اقتصادي واجتماعي. فأصبح تبني البرامج المجتمعية والبيئية أمرا ضروريا لضمان استمرارية المؤسسة وتحسين أدائها الاقتصادي وكذا الحفاظ على صورتها في المحيط الذي تتواجد فيه.

وفي ظل تنامي هذه الضرورة أصبح لزاما على المؤسسات تبني نظم فعالة لتحسين فعالية وكفاءة ممارساتها المسؤولة اجتماعيا وذلك من خلال الاعتماد على معايير ومواصفات دولية، فقد ظهرت مبادرة دولية لرعاية هذا المفهوم حيث وضعت المنظمة الدولية للمعايرة مواصفة إرشادية أطلق عليها (ISO 26000) وهي مواصفة دولية تقدم إرشادات وتوضيحات حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. وتدعم الممارسات المسؤولة للشركات وتحسن أدائهم الاجتماعي.

وجاءت إشكالية هذه الدراسة ممثلة في السؤال الرئيسي التالي: " ماهية علاقة التزام الفنادق العاملة بولاية ورقلة

بالممارسات الخضراء بترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟ "

وانطلاقا من الإشكالية السابقة يمكننا طرح الأسئلة الفرعية للدراسة على النحو التالي:

- 1) ما مدى التزام الفنادق العاملة بولاية ورقلة بتطبيق الممارسات الخضراء؟
- 2) هل تولي الفنادق العاملة بولاية ورقلة الأهمية اللازمة لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟
- 3) هل هناك علاقة للممارسات الخضراء للفنادق محل الدراسة في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟

## II. الفرضيات:

وكإجابة أولية على الأسئلة الفرعية للدراسة قمنا بصياغة فرضياتنا على النحو التالي:

- 1) هناك التزام ضعيف في تطبيق الممارسات الخضراء لدى الفنادق العاملة بولاية ورقلة؛
- 2) تولي الفنادق العاملة بولاية ورقلة الأهمية اللازمة لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- 3) توجد علاقة بين الممارسات الخضراء للفنادق محل الدراسة ومفهوم المسؤولية الاجتماعية.

## III. مبررات اختيار الموضوع :

- ✓ إظهار أهمية تطبيق الممارسات الخضراء للفنادق؛
- ✓ إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية للفنادق؛
- ✓ فتح آفاق جديدة لدراسة الموضوع من جوانب أخرى؛
- ✓ الرغبة في دراسة كل أبعاد موضوع الممارسات الخضراء وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية.

## IV. أهداف الدراسة :

وتهدف من خلال هاته الدراسة إلى ما يلي:

- ✓ الإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة بالفنادق الخضراء والمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ عرض شامل لمعرفة مفهوم الممارسات الخضراء وأثرها في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ التوصل إلى مدى التزام الفنادق العاملة بولاية ورقلة بتطبيق الممارسات الخضراء.

## V. أهمية الدراسة :

تعد هذه الدراسة محاولة لتسليط الضوء على واقع المسؤولية الاجتماعية في الفنادق وذلك من خلال أهمية التزام الفنادق بمفهوم الممارسات الخضراء كأسلوب يساعد في تحسين وتطوير المؤسسات السياحية في الجزائر، كما تقدم الدراسة مقترحات علمية قابلة للتطبيق في الفنادق، تساهم في زيادة فعالية وكفاءة المخرجات في هاته الأخيرة وتنعكس بالإيجاب على الفنادق الجزائرية ككل، إضافة إلى إعطاء القائمين على إدارة هاته الفنادق صورة صادقة عن تبني وتطبيق مفهوم الممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية للفنادق والعمل على تنميتها وتطويرها.

## VI. حدود الدراسة :

تتمثل في الحدود الزمنية والمكانية للدراسة وهي كالآتي:

**الحدود المكانية:** اقتصرته هذه الدراسة على المؤسسة السياحية وهي الفنادق العاملة بولاية ورقلة (المهري، إجداغ تور، الطاسيلي، الواحات، لابلارا، أوروجابون، راد ماد، أنيس).

**الحدود الزمنية:** أجزت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 02 فيفري 2020 إلى غاية أوت 2020.

## VII. مرجعية الدراسة :

تم الاعتماد على نوعين من مصادر جمع المعلومات وهي:

✓ **الجانب النظري:** وتم فيه الاعتماد على المجالات العلمية المحكمة، والمقالات، والكتب والمجلات، وبعض الوثائق للفنادق محل الدراسة والمجلات.

✓ **الجانب التطبيقي:** وتم فيه الاعتماد على استبانة صممت لأغراض الدراسة، ثم تم توجيهها للعاملين في الفنادق العاملة بولاية ورقلة.

## VIII. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للبحث، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 20، أما أداة جمع البيانات التي اعتمدت في هذه الدراسة فتمثلت في استبانة وجهت للعمال في الفنادق العاملة بولاية ورقلة.

## IX. صعوبات الدراسة:

وتمثلت صعوبات الدراسة بشكل عام فيما يلي:

- ✓ صعوبة الحصول على الموافقة لإقامة الدراسة في المؤسسة السياحية؛
- ✓ اتساع موضوع الدراسة وتشعبه؛
- ✓ فيروس كورونا والظروف التي حالت دون إتمام الدراسة على أكمل وجه .

## X. هيكل الدراسة:

للإجابة على الأسئلة الواردة في الإشكالية، تم تقسيم هذه الدراسة كما يلي:

**مقدمة:** وتم فيها طرح إشكالية الدراسة وفرضياتها وبيان أهمية وأهداف هذه الدراسة.

**الفصل الأول:** تحت عنوان الإطار المفاهيمي والدارسات السابقة للممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية ، حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول تناول الأدبيات النظرية المتعلقة بالممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية في مطلبين، المطلب الأول

مفاهيم عن الممارسات الخضراء وتناولنا فيه تعريفها من وجه نظر الكتاب وحاولنا تقديم فيها تعريف بمفهومنا الخاص، أما المطلب الثاني فتم التطرق فيه إلى مفاهيم عامة عن المسؤولية الاجتماعية؛ أما في المبحث الثاني تناولنا الأدبيات التطبيقية وقسم إلى مطلبين، المطلب الأول الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، أما المطلب الثاني فخصص لبيان محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

**الفصل الثاني:** بعنوان الممارسات الخضراء آلية لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية، وقسم إلى مبحثين، تناول المبحث الأول الطريقة والأدوات وقسم إلى مطلبين، الأول أدوات الدراسة أما المطلب الثاني طريقة الدراسة، أما المبحث الثاني بعنوان عرض ومناقشة نتائج الدراسة، فقد قسم لمطلبين، المطلب الأول عرض نتائج الدراسة أما المطلب الثاني مناقشة نتائج الدراسة.

**خاتمة:** ومن خلالها أبرزت الباحثين أهم نتائج الدراسة، والوقوف على أهم التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة، وكذا التعرض لآفاق الدراسة.

**الفصل الأول: الإطار المفاهيمي  
والدارسات السابقة للممارسات  
الخضراء والمسؤولية الاجتماعية**

**تمهيد:**

إن إنشاء الفنادق الخضراء أو تكييف الفنادق الاعتيادية القائمة وجعلها خضراء، صار اتجاهاً قائماً بقوة ووضوح في ظل تنامي الوعي البيئي لدى الناس عموماً والسياح على وجه الخصوص، حيث أن الفنادق الخضراء هي آلية لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية التي يضعها السياح على رأس أولوياتهم، لذا حاولنا في هذا الفصل التطرق للأبعاد النظرية والتطبيقية لكل من الممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية؛ وقد قسم هذا الفصل إلى مبحثين:

**المبحث الأول:** الأدبيات النظرية للممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية.

**المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية.



## المبحث الأول: الأدبيات النظرية للممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية.

في السنوات الأخيرة برز الاهتمام العالمي بالفنادق والممارسات الخضراء، ففي الولايات المتحدة وبريطانيا وأستراليا أجريت دراسة على 280 من الفنادق الفاخرة حيث أظهرت اتجاه رواد هذه الفنادق المحافظة على البيئة، وأكدت على أهمية هذه الفنادق بحماية البيئة والاتجاه نحو السياحة الخضراء لكسب المزيد من النزلاء.

### المطلب الأول: مفاهيم عن الممارسات الخضراء.

في هذا المطلب سنتطرق إلى تعريف الممارسات الخضراء، وأهميتها وتقنياتها، والتعرف على الفندق الايكولوجي والفندق السياحي الأخضر، وكذا التعرف على برامج الطاقة والمياه الخضراء وبرامج الإدارة البيئية الخضراء.

### الفرع الأول: تعريف الممارسات الخضراء والمفاهيم المتعلقة بالفندق الأخضر.

انتقل الاهتمام بالمعايير البيئية مؤخر إلى عالم السياحة والسفر، فظهرت العديد من الفنادق العالمية التي تراعي الحفاظ على البيئة متبينة شعار الفنادق الخضراء.

والهدف من وراء إقامة الفنادق هو الحفاظ على التنوع الحيوي من خلال حماية النباتات والحيوانات والنظام الايكولوجي، التقليل من المواد الكيماوية الملوثة للتربة، إيجاد علاقة بين السائح والبيئة دون حدوث أضرار بيئية من خلال إنفاق جزء من أرباح هذه الفنادق على جهودات حماية البيئة، العمل على خفض نسب التلوث بأشكاله المختلفة، الصلبة والسائلة والغازية، الإبقاء على التراث الثقافي بأشكاله المختلفة من خلال المحافظة على العادات والتقاليد والتراث المعماري وغيرها<sup>1</sup>.

وعليه تشمل الممارسات الخضراء للفنادق الالتزام بالممارسات البيئية كإعادة التدوير وكفاءة استخدام الطاقة وحفظها، كفاءة استخدام المياه والمحافظة على المناظر الطبيعية وإدارة المواد الخطرة.

وبالتالي تعد الممارسات الخضراء للفنادق من الأساليب الحديثة في الفكر الإداري وهي عبارة عن تطبيق لمجموعة من البرامج التي تهدف الى توفير المياه والطاقة وتقلل من إنتاج المخلفات الصلبة وغيرها من البرامج والسياسات والتي تهدف بالدرجة الأولى إلى تخفيض التكاليف المساعدة على المحافظة على البيئة<sup>2</sup>.

**الفندق البيئي أو الايكولوجي:** هو منشأة سياحية تم تخطيطها وتنسيقها وتصميمها وبناءها لتنسجم مع السياق الطبيعي والثقافي للمنطقة المحيطة.

كما يمكن تعريفه بأنه نوع من المباني السياحية والذي يوفر خبرة تعليمية بيئية للسائح عن الحياة الطبيعية والثقافية المحيطة به ويزيد العلم والمعرفة بالبيئة الطبيعية المحيطة وما بها من مظاهر<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بوغليظة الهام وزباني خولة، "الممارسات الخضراء للفنادق: الية لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية قسنطينة"، مجلة الاداري دورية فصلية محكمة متخصصة في العلوم الادارية عمان، الاردن، العدد 154، 2018، ص 60.

<sup>2</sup> What is a Green Hotel? Green Best Practices for Hotels, California Green Lodging Program, Site : <https://www.documents.dgs.ca.gov>

<sup>3</sup> خليف مصطفى غرابية، السياحة البيئية، دار ناشري للنشر الالكتروني، عمان، 2012، ص 159.

## مفهوم الفندق السياحي الأخضر:

يقصد بالفندق السياحي الأخضر حسب هاوكينز براون (1995Hawkins brown) "الاسم التجاري لمنتج من منتجات السياحة، يستخدم لتحديد هوية ونوع من المنشآت السياحية المعتمدة على عنصر الطبيعة والتي تستجيب لمبادئ السياحة البيئية."

وعرفت المنظمة العالمية للسياحة بأنه "مكان للإقامة يعتمد على الممارسات البيئية ويقدم نوعية جديدة من نظم الاستهلاك بأشكال مبتكرة ويعمل على تشجيع الإنتاج بحيث يحقق مجموعة الأهداف التي تسعى إليها السياحة البيئية"<sup>1</sup>.

## برامج المياه الخضراء:

هي مجموعة من الممارسات الخضراء التي يمكن إتباعها من أجل إدارة المياه بكفاءة والحد من استهلاك الفنادق للمياه، فأحيانا يتجاوز طلب النزلاء في الفنادق من المياه طلب السكان المحليين.

## برامج الطاقة الخضراء:

هي مجمل السياسات والبرامج البيئية المتضمنة لإدارة مصادر الطاقة بكفاءة وفعالية، وتتضمن هذه البرامج ثلاث فترات زمنية، فترة الاسترداد قصيرة الأجل بدون رأسمالي كبير ويمكن تنفيذه في أقل من سنة وأهم مبادئه إلزام العاملين بالعمل بطريقة خضراء، فترة الاسترداد طويلة الأجل وتتطلب استثمارات رأسمالية كبيرة مستخدمة التكنولوجيا الخضراء الحديثة.

## برامج الإدارة البيئية الخضراء:

مجمّل الأنشطة والسياسات والممارسات والأنظمة المتضمنة في تطوير وتنفيذ والصيانة المستمرة للأنظمة التي تهدف إلى تحديد الممارسات التي من شأنها تحسين الأداء البيئي.<sup>2</sup>

## العلامة البيئية الدولية "المفتاح الأخضر":

تم إطلاق علامة المفتاح الأخضر سنة 2002 من طرف مؤسسة التربية على البيئة FEE التي كونت أول شبكة دولية للمؤسسات البيئية التي تحترم البيئة وهي مدعومة من طرف برنامج الأمم المتحدة للبيئة PNU ووكذا من طرف منظمة السياحة العالمية OMC.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> طهراوي دومة وبسبع عبد القادر، المسؤولية البيئية في القطاع السياحي الفنادق الخضراء والسياحة المستدامة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 1، الجزائر، 2019، ص9.

<sup>2</sup> بوغليظة الهام وزياي خولة، مرجع سبق ذكره ص 66.

<sup>3</sup> <http://www.clefverte.ma/ar/eco-label>.

المفتاح الأخضر هو علامة إيكولوجية طوعية منحت لأكثر من 2600 فندق وغيرها من المؤسسات في 56 بلدا وتمثل المعيار الرائد للتميز في مجال المسؤولية البيئية والتشغيل المستدام في صناعة السياحة. وتمثل هذه العلامات الإيكولوجية المرموقة من جانب الشركات بأن مبادئها تلتزم بالمعايير الصارمة التي وضعتها مؤسسة التربة البيئية فهي تساعد على إحداث فرق على المستوى البيئي.

ويتم الحفاظ على المعايير البيئية العالية المتوقعة من طرف هذه الفنادق من خلال مجهودات واستراتيجيات وتصاميم خاصة صديقة للبيئة، المفتاح الأخضر مؤهلة للفنادق وبيوت الشباب، وأماكن الإقامة الصغيرة، والمعسكرات والمطاعم ومناطق الجذب السياحي<sup>1</sup>.

## الفرع الثاني: أهمية الالتزام بالمعايير والممارسات الخضراء في الفنادق والفرق بين الفندق الأخضر

### والتقليدي

#### 1 أهمية الالتزام بالمعايير والممارسات الخضراء:

إن إنشاء الفنادق الخضراء أو تكييف الفنادق الاعتيادية القائمة وجعلها خضراء صار اتجاهًا قائمًا بقوة ووضوح في ظل تنامي الوعي البيئي لدى الناس عموماً والسياح على وجه الخصوص.

إن مشروع الفندق البيئي يؤدي إلى رفع القيمة الاقتصادية للموارد الطبيعية والحفاظ عليها والحد من التأثيرات السلبية للصناعة الفندقية على البيئة، وتقليل النفقات، مع توفير الأجواء الصحية والسليمة للنزلاء. ففوائد تخفيض التكاليف والالتزامات المتزايدة والتدفقات النقدية الإيجابية وتحديد هذه الفوائد والحوافز جعل الفنادق الخضراء في نمو مستمر والطلب عليها في تزايد.

إن تصميم فنادق خضراء ومناسبة أكثر من الناحية البيئية والاجتماعية يسمح للفنادق بحلق سمعة بيئية طيبة وتقديمها كعضو نافع في المجتمع.

حيث أكدت الدراسات أن عدد السياح المفضلين لهذه الفنادق حول العالم في تزايد مستمر، وبالرغم من ارتفاع تكلفة هذه النوعية من الفنادق لتصل تكلفة الليلة إلى 220 دولار. حيث تعتمد هذه الفنادق على تطبيق ممارسات من شأنها تقليل الأثر السلبي على البيئة، كترشيد استهلاك الطاقة التقليدية في الفندق والانتقال إلى الطاقة البديلة مع تقنين استخدام المياه بعدة طرق مبتكرة. وكذا التزامها بالتعليمات والمقاييس المتعلقة بالتصميم الخارجي والداخلي والتنفيذ وتدوير المواد والكيفيات التي يتم بموجبها إدارة ومعالجة النفايات والمخلفات بأنواعها وكل من شأنه أن يؤثر سلباً على البيئة والمجتمع ككل.

كما أن اهتمام الفنادق الخضراء بشؤون البيئة وقضايا المجتمع سوف يكسبها مآثر اقتصادية واجتماعية وحضارية. حيث أن تطبيق الممارسات الخضراء في هذه الفنادق لا يعد مكلفاً من الناحية المادية فله عائد المعنوي والمادي كما يعمل أيضاً على حماية البيئة المحلية. فالأمر يتطلب إيجاد توازن بين السياح من جهة، والموارد السياحية من جهة أخرى<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <http://www.greenkey.global/>.

<sup>2</sup> محمد الطيب بن ميرا، عبد النعيم دفرور، الياس الشاهد، دور الفنادق الخضراء في التنمية السياحية البيئية ودعم التنمية المستدامة، الوادي، العدد الثامن، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، 2017، صص 775-776.

## 2. الفرق بين الفندق الأخضر والفندق التقليدي:

## الجدول رقم (1-1) : مقارنة بين الفندق السياحي التقليدي والفندق السياحي الأخضر

الفندق السياحي الأخضر	الفندق السياحي التقليدي	
أفراد	شركات أو مجموعات	الملكية
محلي	عالمي	الطابع العمراني
الفخامة المحلية	الفخامة	متطلبات السائح
أنشطة طبيعية	أنشطة ذات طابع خدمي: الاسترخاء، ملاعب، حمامات سباحة... الخ	الأنشطة
مندمجة تماما مع البيئة المحلية ويصعب ملاحظة حدودها	مغلقة ومنعزلة داخل حدود واضحة	أسلوب التصميم والتخطيط
استثمارات محدودة أو متوسطة الربحية قائمة على تميز الموقع	استثمارات كبيرة وربحية عالمية نظرا لارتفاع قدرات السائح المادية وارتفاع أسعار الخدمات	شكل الاستثمارات
البيئة المحيطة لمكان ثم الخدمات والتسهيلات المقدمة	الخدمات المقدمة	عوامل الجذب
من خلال الأفراد	من خلال الشبكات	أسلوب التوثيق
تعمل منذ الإنشاء على حماية البيئة	محدودة	المسؤولية البيئية

المصدر: طهراوي دومة وبسبع عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 9.

## الفرع الثالث: تقنيات الممارسات الخضراء.

الفنادق الخضراء يتم تصميمها وتنفيذها وتشغيلها بأساليب وتقنيات متطورة تسهم في تقليل الأثر البيئي ومن بين هذه

التقنيات ما يلي:<sup>1</sup>

- وجود حدود لمعامل انتقال الحرارة في الجدران الخارجية والأسطح والأرضيات والواجهات الزجاجية حسب معايير للحد من انتقال الحرارة لتعزيز قدرة التكيف.
- كفاءة استخدام المصاعد ووجود نظام لاستشعار الحركة والتوقف في حال عدم الاستخدام وكذلك تغيير السرعة.
- العمل على توفير إضاءة طبيعية لتعمل على تقليل استخدام الإضاءة الكهربائية وذلك بتوفير فتحات الإضاءة وابتكار عاكسات لضوء الشمس الطبيعي وقت التصميم بحيث يكون ذا إطلالة مباشرة على البيئة الطبيعية.

<sup>1</sup> إرشادات بشأن البيئة والصحة والسلامة الخاصة بمنشآت السياحة والضيافة مجموعة البنك الدولي، 29 مارس 2020 من الموقع [www.wifcorg](http://www.wifcorg).

أما خفض كمية النفايات الناتجة عن الفندق فيتم من خلال<sup>1</sup>:

- إعطاء الأولوية للمواد طويلة الأجل واستعمال الزجاجات التي لا يمكن إعادة استخدامها تجنب المشروبات المعلبة واختيار المنتجات قليلة التغليف؛
- العمل على فصل النفايات على زجاجية وورقية ومعدنية وغيرها؛
- التقليل من استخدام الأشياء التي تستعمل لمرة واحدة مثل الأكواب الورقية والأدوات البلاستيكية.

### المطلب الثاني: مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية وأهميتها وأهم عناصرها.

#### الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

يسعى معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية إلى توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتي عرفها بالسلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم، وقد يغطي المفهوم أيضا القيم المرتبطة بحماية البيئة. وفي الوقت الذي يستخدم فيه مفهوم المسؤولية الاجتماعية في كثير من الأحيان بمعناه الواسع، فإنه ينحصر في معناه الضيق بمجال الأخلاق والمبادئ وليس بأعمال أو نتائج ملموسة، ولذلك نمة اهتمام واسع بمفهوم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الذي لا يشمل مبادئ تحفيز المهم فقط بل كذلك العمليات مثل تكييف نظم الإدارة والتكنولوجيا والنتائج والآثار الملموسة في أصحاب المصلحة.

وحسب البنك الدولي فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ما هي إلا التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع عامة من اجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تنفيذ قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء<sup>2</sup>.

إلا أن كل هذه الآراء تتفق من حيث مضمون هذا المفهوم، ففي تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فالمسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل.

وفي حين أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم بموجبه تهتم المؤسسات بمصالح المجتمع عن طريق الأخذ بعين الاعتبار تأثير نشاطها على المستهلكين والموظفين وحملة الأسهم والمجتمعات والبيئة وذلك على كل أوجه عملها<sup>3</sup>، وعرف بيتر فرديناند دراكر (Drucker peter ferdinand 1977) المسؤولية الاجتماعية بأنها: التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم.

<sup>1</sup> بوغليظة الهام وزباني خولة، مجلة الاداري، مرجع سبق ذكره ص 61.

<sup>2</sup> مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف/ 2004، ص 28.

<sup>3</sup> رقية عيران، "المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية"، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العربي. [www.Arabvolunteering.org](http://www.Arabvolunteering.org).

أما سترير (1979strier) فقد أشار إلى كون المسؤولية الاجتماعية ممثلة لتوقعات المجتمع لمبادرات المؤسسات في إطار مجالات عديدة تقع تحت أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المؤسسات اتجاه المجتمع، وفي نفس الوقت طرح holms هولمس وجهة نظر ترى في المسؤولية الاجتماعية التزاماً أخلاقياً وإنسانياً وأديباً تتحمله المؤسسات اتجاه المجتمع العاملة به وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشاكل الإسكان وغيرها<sup>1</sup>.

ويرى دافيد روبينس David Robbins أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل الالتزامات بعيدة الأمد تنفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع<sup>2</sup>، وفي نفس الوقت يعرف كل من Keith Davis دافيد روبرت بلوستروم Blomstrom Robert المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسة بان تضع نصب عينها خلال عملية صنع القرارات والآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين تحقيق الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة على هذه القرارات.

وقد جاء التعريف الأكثر شمولاً وبه كانت هناك نقلة نوعية في اغناء وتوسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إطار البحوث الرائدة لارشي كارولarchieCarroll حيث يرى أنها التزام المنشأة بان تضع نصب عينها خلال عملية صنع القرارات والآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> طاهر محسن المنصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، "تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة"، مداخلة لقسم إدارة الأعمال، جامعة الزيتونة وجامعة البترا، عمان-الأردن، 2006.

<sup>2</sup> عبد الله بن منصور، "إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008، ص 241.

<sup>3</sup> إياد محمد عودة، "قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية"، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008، ص 44.

## الفرع الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية.

إن قيام المؤسسات بدورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارساتها والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها، علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغيرة ومتطلباته الضرورية، إضافة إلى خلق مناصب عمل جديدة من خلال إقامة المشاريع الخيرية والاجتماعية ذات الطابع التنموي<sup>1</sup>، وقد أظهرت معظم الدراسات التي أجريت على المؤسسات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية وجود صلة حقيقية بين الممارسات الاجتماعية للمؤسسة والأداء المالي الإيجابي<sup>2</sup>.

وفي هذا السياق فقد ازداد خلال العقد الأخير، عدد المؤسسات الكبرى التي أدركت فوائد إدارة أعمالها وفق لممارسات المسؤولية اجتماعياً، وقد تعززت خبرات هذه المؤسسات بصدور عشرات الدراسات الميدانية واستطلاعات الرأي التي أكدت أن للمسؤولية الاجتماعية للشركات تأثير إيجابي على الأداء الاقتصادي لمجتمع الأعمال، وأنها لا تؤدي المساهمين، بل في الواقع تعزز قيمة الأسهم ومكانة المؤسسات<sup>3</sup>.

وبينما كان وجود ارتباط حقيقي ما بين ممارسة النشاطات التجارية المسؤولية اجتماعياً وبين الأداء المالي الجيد للمؤسسات موضع تساؤل وحتى تشكك، فقد أظهرت الدراسات الأكاديمية في مختلف البلدان المتقدمة وجود مثل هذا الارتباط الإيجابي. فقد لاحظت إحدى الدراسات التي أجريت عام 1999 أن المؤسسات التي قامت بالالتزام بصورة معلنة بقواعد أخلاقية محددة قد فاقت في أدائها المؤسسات المثيلة التي لم تعلن مثل هذا الالتزام بمقدار 2-3 مرات، وذلك بالمقارنة مع قيمة أسهمها السوقية.

وكانت جامعة هارفارد قد قامت بصورة متكررة بإجراء دراسة مقارنة للمؤسسات، حيث أظهرت تلك التي تولي اهتماماً متوازناً بمختلف فئات المستفيدين قد حققت نمواً أكبر بأربع مرات من تلك المؤسسات التي حصرت اهتماماً بالمساهمين، وبالمثل فقد حققت نمو معدلات نمو في التوظيف بلغ ثمانية مرات أعلى من المؤسسات التي ركزت على المساهمين فقط وذهبت دراسات أخرى لترصيد العلاقة ما بين سلوك المؤسسات وأسعار أسهمها في البورصة، حيث لاحظت التأثير السلي للتقارير المنشورة عن السلوك اللااخلاقي للمؤسسات على أسعار أسهمها في البورصة.

لقد أدت سياسات المؤسسات المسؤولية الاجتماعية ومبادراتها المتعلقة بالبيئة واهتمامها بتحسين ظروف العاملين إلى خفض تكاليفها فقد أدت إلى تحسين إنتاجية المستخدمين، وساهمت عمليات إعادة التدوير إلى خفض نفقات التخلص من النفايات وخلقت مصادر عمل جديدة وصناعات قائمة على إعادة تدوير النفايات.

<sup>1</sup> أحمد عبد الكريم عبد الرحمن، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال: مجالاتها، معوقات الوفاء بها (دراسة ميدانية)"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 11، العدد 2، عمان الأردن، 1997.

<sup>2</sup> رقية عيران، مرجع سبق ذكره، ص 60.

<sup>3</sup> مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، مرجع سابق، ص 82.

ولاحظت دراسات أخرى إن المؤسسات التي تبنت برامج موجهة لتحسين ظروف معيشة المستخدمين، كالتأمينات والتسهيلات المختلفة قد أسهمت في خفض مدة الغياب عن العمل، وحسنت قدرة المؤسسات على الاحتفاظ بالموظفين الأكفاء، وساهمت في زيادة الإنتاجية المتوسطة للعاملين، وقلصت بالتالي تكلفة التوظيف الجديد والتكوين. ولقد برهنت دراسات أخرى على أن جهود المؤسسات في مجال تحسين ظروف العمل وإشراك العاملين في عملية صنع القرار تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء، كما وجدت دراسة أخرى أن برامج الرعاية الصحية تزيد إنتاجية العاملين وتخفض تكلفة التغيب عن العمل أو تركه، وتقلل دعاوي الإصابة بالإعاقة، أو الدعاوى الخاصة بالرعاية الصحية بنسبة 30 بالمئة.

ومع ذلك فإن فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لم تستغل بصورة تامة وخاصة في البلدان النامية بسبب بعض جوانب الضعف المعروفة والتي تقف عائقا أمام جهود المؤسسات في هذا المجال، فمثلا من الناحية السياسية فإن عددا كبيرا من البلدان النامية شهدت اضطرابات سياسية أدت إلى حدوث انخيار الاقتصاديات والاحتلال الأمني، وهذا الوضع لا يشجع على الاستثمار سواء بالنسبة للمؤسسات المحلية أو الأجنبية، كما أن التدخل السياسي والفساد يشكلان خطرا على الجهود الخيرية التي تبذلها المؤسسات نظرا إلى المساعدات التي يساء استغلالها، أو ظهور ثغرات للتهرب والتلاعب الضريبي بالنسبة للمؤسسات بسبب فساد الموظفين المسؤولين عن تحصيل الضرائب، أو استخدام المنظمات غير الحكومية كوسيلة لتحقيق المكاسب المادية وغيرها من أشكال الفساد الإداري<sup>1</sup>.

وفي المقابل وبسبب الانتشار الواسع للاستثمارات الأجنبية فإن الاستغلال الذي تمارسه المؤسسات الأجنبية على البلدان النامية ليس له حدود، إذ أن غالبية هذه المؤسسات تسيء استغلال الموارد الطبيعية، وتستغل الأوضاع البائسة في سوق العمل لتعيين عمال غير منضمين لنقابات العمال وتدفع لهم أجور زهيدة، أو تعيين العمال المغتربين بدلا من تعيين الموظفين من المجتمع المحلي المستضيف، وأيضا القيام بعمليات إنتاج تؤثر سلبا على البيئة مع وجود حالات لإلقاء النفايات السامة... الخ، وغيرها من المشاكل التي تعاني منها البلدان النامية.

وأخيرا، فإن نجاح قيام المؤسسات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساسا على التزامها بثلاثة معايير هي<sup>2</sup>:

- الاحترام والمسؤولية، بمعنى احترام المؤسسة للبيئة الداخلية (العاملين) والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع)؛
- دعم المجتمع ومساندته؛
- حماية البيئة.

<sup>1</sup> مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، نفس المرجع السابق، ص 84.

<sup>2</sup> رقية عيران، مرجع سابق، ص 62.



## الفرع الثالث: عناصر وأبعاد المسؤولية الاجتماعية

## 1. عناصر المسؤولية الاجتماعية:

إذا كانت المؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف أصحاب المصالح فإن هذه الأخيرة تختلف مكائنها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة أو حسب البيئة أو الزمن، وقد حدد الباحثون عددا كبيرا من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب الأولويات فهناك بعض العناصر التي تأتي في أولوية متقدمة كالزبائن (حسب Carroll)، وعموما يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإن لكل منها توقعات خاصة والجدول التالي يبين ذلك:

## الجدول (1-2): عناصر المسؤولية الاجتماعية

العناصر	التوقعات
الإدارة العامة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مرونة الأشخاص.</li> <li>■ عضوية النقابات العمالية في السياسة العاملة للمؤسسة.</li> <li>■ تحفيز الأفراد والتماسك الاجتماعي.</li> </ul>
الإطارات الوسطى.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الاتساق في القرارات الإدارية.</li> <li>■ احترام التسلسل الهرمي.</li> <li>■ المشاركة في الإدارة.</li> </ul>
العمال.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ جاذبية الأجور.</li> <li>■ شروط العمل.</li> <li>■ تطوير العمال.</li> <li>■ التكوين.</li> </ul>
ممثلي الأفراد.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ احترام الحريات النقابية.</li> <li>■ مشاركة العاملين في السياسة العامة للمؤسسة.</li> </ul>
الموردون.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ احترام العقد ومكافحة الممارسات غير التنافسية.</li> <li>■ الثقة وعلاقات طويلة الأجل.</li> </ul>
الزبائن (المستهلكين)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الأسعار.</li> <li>■ الابتكار/نوعية المنتج/خدمات ما بعد البيع.</li> <li>■ أخطاء بيئية وصحية مرتبطة بالمنتج.</li> <li>■ احترام القوانين (الاجتماعية والبيئية).</li> <li>■ شهادة المنتج.</li> </ul>
البنوك. التأمينات. المستثمرين.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ قيم الأسهم.</li> <li>■ فعالية وشفافية الإدارة (الحوكمة).</li> <li>■ شفافية المعلومات.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مسؤولية قانونية.</li> <li>■ أخطاء مرتبطة بالنشاط(التلوث،الأمن الداخلي).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ المنافسة العادلة والنزاهة.</li> <li>■ المعلومات الصادقة والأمينة.</li> </ul>	المنافسون.
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ خلق فرص عمل جديدة.</li> <li>■ دعم الأنشطة الاجتماعية.</li> <li>■ احترام العادات والتقاليد.</li> <li>■ الصدق في التعامل.</li> </ul>	المجتمع
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الاستخدام الأمثل والعادل للموارد.</li> <li>■ المحافظة على البيئة.</li> </ul>	البيئة.
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الالتزام بالتشريعات والقوانين.</li> <li>■ المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية.</li> <li>■ احترام تكافؤ الفرص في التوظيف.</li> </ul>	الحكومة
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ التعامل الجيد في جمعيات حماية المستهلك.</li> <li>■ احترام دور النقابات العمالية.</li> <li>■ التعامل الصادق مع الصحافة.</li> </ul>	جماعات الضغط الاجتماعي

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن، مرجع سبق ذكره، ص 92 .

## 2. أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

حسب Carroll فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها وهي : تخص المؤسسة ككل وتمثل في <sup>1</sup> :

**المسؤولية الاقتصادية:** باعتبار المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع يجب أن تنتج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح.

**المسؤولية القانونية:** تخص الالتزامات القانونية وجملة التشريعات موحدة في إطار تنظيمي على المؤسسة احترامه والتقيده به.

**المسؤولية الأخلاقية:** مجموع سلوكيات ونشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني ولكن كأعضاء في المجتمع ننتظر من المؤسسة القيام بها.

**المسؤولية الخيرية:** وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي والأنشطة الخيرية... الخ.

في هذا الإطار طور Carroll مصفوفة هرمية يوضح فيها هذه الأبعاد الأربع وكيفية تأثير كل واحد على الآخر والشكل التالي يوضح ذلك :

<sup>1</sup>عبد السلام مخلوفي وسفيان بن عبد العزيز، تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات متعدد الجنسيات، الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بشار، ص7.

الشكل (1-1): هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 93.

## المطلب الثالث: معايير المواصفة الدولية ISO 26000 المحددة للمسؤولية الاجتماعية

## الفرع الأول: تعريف ونشأة المواصفة الدولية ISO 26000

بدأ نشاط المنظمة الدولية للمعايير (International Organization for Standardization) أيزو (ISO) عام 1947 ويشارك في عضويتها 157 هيئة مواصفات قومية من مختلف الدول سواء كانت صغيرة أم كبيرة، صناعية ونامية، وكذلك من مختلف أنحاء العالم، وتقوم منظمة الايزو بإعداد المواصفات القياسية الاختيارية مما يضيف قيمة لمختلف أنواع الأعمال التجارية والمواصفات التي يتطلبها السوق من خلال الخبراء القادمين من القطاعات الصناعية والفنية والتجارية التي طلبت هذه المواصفات القياسية. وتمثل المواصفات التي تم نشرها تحت إسم (المواصفات القياسية الدولية) إجماعاً دولياً حول أحدث ما هو موجود في التكنولوجيا المعنية. وتتمثل ظروف عمل الايزو بشأن المسؤولية الاجتماعية في الإدراك العام بأن هذه المسؤولية الاجتماعية هي أمر جوهري في بقاء واستمرار أية منشأة. وقد تم التعبير عن هذا الإدراك في كلا من عامي 1992 عند انعقاد قمة الأرض الخاصة بالبيئة في ريوديجانيرو 2002 عند انعقاد القمة العالمية الخاصة بالتنمية المستدامة في جنوب أفريقيا<sup>1</sup>.

## 1. تعريف الإيزو 26000:

الإيزو 26000 هي "مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية مع استخدامها من قبل جميع المنظمات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، في كل من الدول المتقدمة والنامية وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسئول اجتماعيا والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة". وتوفر منظمة الايزو "قيمة مضافة لكل المبادرات الحالية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال عرض مجموعة من الارشادات والتوجيهات المتكاملة، تركز على اتفاق عالمي بين الخبراء الذين يمثلون أطراف مختلفة من أصحاب المصالح، وتشجع هذه المواصفة أيضا على الممارسات الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعي في العالم ككل". وتعتبر المواصفة بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، كما تهدف إلى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للشركات<sup>2</sup>.

## 2. مراحل الإعداد لمواصفات إيزو 26000 :

شهدت المواصفة مرحلة أعداد طويلة قبل أن ترى النور، حيث "بدأت فكرة مشروع إيزو 26000 ابتداء من سنة 2001 من قبل منظمات حماية حقوق المستهلك، حيث كانت هذه المنظمات قلقة حيال توجهات بعض الشركات متعددة الجنسيات ومتخوفة من امكانية تأثير نشاطات هذه الشركات على ظروف العمل ومستوى المعيشة، فكانت لجنة (COPOLCO) المسؤولة عن العلاقات مع المستهلكين تم البدء في اجراء دراسة جدوى لوضع مواصفة قياسية للمسؤولية الاجتماعية"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> الايزو، المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية، ص2، على الموقع: [www.iso.org](http://www.iso.org)

<sup>2</sup> L'ISO et la responsabilité sociétale, <http://www.iso.org>.

<sup>3</sup> بن عيشاوي أحمد ومزهودة نور الدين، واقع المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة البنزوية في الجزائر توافقا مع المعايير الدولية (ISO 29000)، (14000) (26000 ISO). (الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ورقلة يومي 25 و26 نوفمبر 2013، ص819).

وخلصت هذه اللجنة خلصت اللجنة إلى القدرة على إعداد المواصفات القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، لذا تم البدء في تفعيل هذا المشروع، ففي "بداية عام 2003 قامت منظمة الأيزو بتكوين مجموعة استشارية إستراتيجية (SAG) لتختص بالمسؤولية الاجتماعية بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كان هذا المشروع المعد من إيزو قد تضيف أية قيمة للمبادرات والبرامج متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والقائمة بالفعل".

وقد خلصت المجموعة الاستشارية الإستراتيجية إلى ضرورة المضي قدماً نحو إعداد المواصفة، وتم إنشاء مجموعة عمل جديدة تقوم بإعداد مواصفة قياسية دولية تقدم التوجيه فيما يختص بالمسؤولية الاجتماعية، وفي يناير 2005 صوت 37 عضواً في الأيزو على اقتراح بند عمل جديد (وهو اقتراح لإعداد مواصفة قياسية جديدة) حول المسؤولية الاجتماعية.

وكانت النتائج الزمنية لإصدار مواصفة الأيزو 26000 كما يلي:<sup>1</sup>

- تم الانتهاء من مسودة العمل الأولى في عام 2006؛
- المسودة النهائية للمواصفة القياسية الدولية تم إعدادها في سبتمبر 2008؛
- إصدار المواصفة القياسية الدولية في ديسمبر 2008؛
- وأخيراً تم نشر هذه المواصفة في 01 نوفمبر 2010.

### الفرع الثاني أهمية الحصول على إيزو 26000 ومحاور إيزو 26000 .

#### 1. أهمية حصول المؤسسة على الأيزو 26000 :

لقد تم اعتماد المواصفة القياسية الدولية إيزو 26000 سنة 2011 بعد سلسلة الجهود التي بذلتها منظمة الأيزو والتي بدأت منذ سنة 2003 من خلال تأسيس الأيزو الاستشارية للمسؤولية الاجتماعية إدراكاً منها بأهمية الموضوع في بقاء واستدامة أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها أو حجمها.

وتهدف هذه المواصفة إلى تعميم مبدأ العدالة الاجتماعية والاقتصادية ضمن معايير أخلاقية عالمية تحترم الحقوق والواجبات من خلال مشاركة جميع قطاعات المجتمع (القطاع الصناعي، والقطاع الحكومي في المنظمات غير الحكومية، العمال، المستهلكين، مؤسسات البحث والخدمات.... الخ) بشكل فاعل في عملية التنمية المستدامة، كما تهدف إلى التوصل إلى فهم مشترك لمبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المستوى الدولي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن عيشاوي احمد ومزهودة نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 819.

<sup>2</sup> مدحت محمد أبو انصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية إيزو 26000، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة، 2015، ص ص 32-33 .

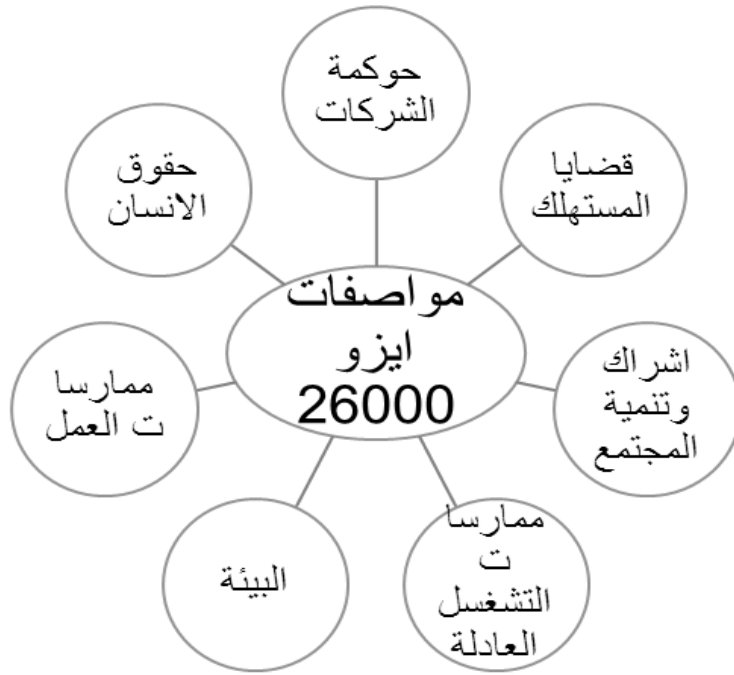
## 2. المحاور الأساسية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 :

وقد حددت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO سبعة محاور تمثل القضايا أو الموضوعات الرئيسية للمواصفة القياسية ISO26000 وهي:<sup>1</sup>

- **الحوكمة التنظيمية:** وتعلق بالنظام الذي تتخذه المنظمات في اتخاذ قراراتهم وتنفيذ الإجراءات لتحقيق أهدافها ويعتبر الأساس في كل منظمة لأنه هو الإطار لاتخاذ القرارات .
- **الحقوق الإنسانية:** وهي تتعلق بالحقوق الأساسية التي يستحقها جميع البشر بما في ذلك الحقوق السياسية والمدنية مثل الحق في الحياة والحرية والمساواة، وتلك إشارة إلى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مثل الحق في العمل والغذاء والصحة والتعليم والضمان الاجتماعي.
- **ممارسات العمل:** تهدف إلى تحقيق التوافق مع السياسات والإجراءات المتعلقة بالعمل الذي وجدت من أجله المؤسسة، الممارسات العمالية تتجاوز العلاقة بين المؤسسة وموظفيها. والقضايا المتعلقة التي يتعين النظر فيها تشمل: التوظيف والعلاقات العمالية، ظروف العمل والحماية الاجتماعية، والحوار الاجتماعي، الصحة والسلامة في العمل، والتنمية البشرية والتدريب في مكان العمل.
- **البيئة:** تحتاج المنظمات إلى أن تبذل جهداً للحد من تأثيرها على البيئة من خلال الاعتماد على نهج شامل لهذه المشكلة، والنظر في الآثار (المباشرة وغير المباشرة) وأثر قراراتها وأنشطتها على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والصحية والاقتصادية والبيئية .
- **ممارسات التشغيل العادلة:** ممارسات التشغيل العادلة تعود إلى السلوك الأخلاقي للمنظمات ومعاملاتهم مع المؤسسات الأخرى. وتشير في إطار مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى الطريقة التي تستخدمها المنظمة بعلاقتها مع المنظمات الأخرى لتحقيق نتائج إيجابية، وتشمل القضايا المتعلقة بقضايا: مكافحة الفساد، المشاركة السياسية المسؤولة، المنافسة العادلة، تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة واحترام حقوق الملكية.
- **قضايا المستهلك:** المنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات للمستهلكين والعملاء لديهم مسؤوليات تجاههم، وتشمل مسؤوليات التثقيف حول المنتج، إعطاء معلومات دقيقة، إرشادات الاستخدام المناسب، شفافية المعلومات التسويقية والترويجية المفيدة، الاتفاقيات، وتعزيز التنمية المستدامة، والتصميم والخدمة التي تتيح إمكانية الوصول للجميع.
- **إشراك وتنمية المجتمع:** المنظمات لها علاقة وتأثير على المجتمعات التي تعمل فيها، وينبغي أن تقوم هذه العلاقة على المشاركة الاجتماعية للمساهمة في تنميتها ؛ فكلما المشاركة الاجتماعية والتنمية تعتبران جزء من التنمية المستدامة .

<sup>1</sup> وهيبه مقدم، بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، المنتدى الدولي الثالث حول المنظمات والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار الجزائر، 14 و15 فيفري 2012، ص16.

الشكل ( 1-2 ) محاور مواصفة إيزو 26000



المصدر : من اعداد الطالبان.

ويمكن للمؤسسة تحقيق العديد من الفوائد المهمة عند تبنيها المسؤولية الاجتماعية من أهمها:<sup>1</sup>

- تعزيز سمعة المنظمة .
- اكتساب ميزة تنافسية .
- جعل عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم متطور لتطلعات المجتمع، والفرص المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية .
- اجتذاب واستبقاء العاملين والزبائن والعملاء .
- تحسين معنويات العاملين والتزامهم وكذا إنتاجيتهم .
- تحسين وتنظيم العلاقة مع الاطراف المعنية .
- المساهمة في تحقيق المصلحة العامة وتعزيز العلاقة مع المجتمع المدني والمؤسسات غير الحكومية .

<sup>1</sup> المسؤولية الاجتماعية ISO 26000، نشرية تعريفية، شركة تنمية المعرفة على الموقع، [www.iso.org](http://www.iso.org)

## المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.

لقد اهتم العديد من الباحثين بموضوع الممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية، ومن بين هذه الدراسات ما يلي:

### المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية.

سنتناول في المطلب الأول الدراسات العلمية والمقالات والأبحاث التي تناولت موضوع الممارسات الخضراء للفنادق والمسؤولية الاجتماعية.

### الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بالممارسات الخضراء

سنحاول من خلال هذا الفرع تسليط الضوء على بعض الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالممارسات الخضراء.

#### 1. دراسة د. هبة بوشوشة : بعنوان التوجه نحو الفنادق الخضراء داخل القطاع الفندقي \_ دراسة حالة فنادق دبي (2019).

هدفت هذه الدراسة إلى العمل على نقل تجربة دبي في مجال الفنادق الخضراء لتطبيقها في الجزائر ومنشأتها الفندقية وزيادة الوعي البيئي لدى المسؤولين على الصناعة الفندقية في القطاع الفندقي وإبراز دور الفنادق الخضراء في دعم السياحة البيئية والتنمية المستدامة، تقييم الممارسات الخضراء المطبقة داخل القطاع الفندقي لإمارة دبي.

تمثلت الإشكالية في السؤال التالي : ما هو واقع ممارسات الفنادق الخضراء على مستوى القطاع الفندقي في إمارة دبي ؟ واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم مع طبيعة الدراسة.

وخلصت هذه الدراسة إلى :

- مباني الفنادق والشقق الفندقية تستهلك كمية اقل من الطاقة بنسبة % 58 أما المياه بنسبة % 65 مقارنة بالمباني ذات الأداء الأسوأ ضمن هذه الفئة.

- يستهلك فندق متوسط التصنيف في دبي 252 كيلوواط ساعة من الطاقة لكل متر مربع سنوياً و 1486 لتر مياه لكل متر مربع سنوياً.

- تتهتم دولة الإمارات العربية المتحدة بمبدأ الاستدامة بشكل خاص حيث تعمل على الحد من انبعاثات غاز الكربون والعمل على جعلها صفرية بنسبة % 100 بحلول عام 2050.

#### 2. دراسة د.عبد القادر عطية حماد: بعنوان تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان التنمية السياحية المستدامة - دراسة حالة الفنادق في محافظات قطاع غزة(2015) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام الفنادق الفلسطينية في قطاع غزة بالممارسات الصديقة للبيئة، وتعزيز الوعي البيئي لدى صناع القرار والعاملين في القطاع الفندقي لتطبيق الممارسات البيئية الخضراء في الفنادق في قطاع غزة.

تمثلت الإشكالية فيما مدى التزام الفنادق الفلسطينية في قطاع غزة بالممارسات التي من شأنها تقليل الأثر السلبي على البيئة مما يساعد على التنمية السياحية المستدامة؟

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلالها وصف الظاهرة محل الدراسة التي تمت دراستها في

11 فندق.



خلصت هذه الدراسة إلى:

- أن تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء الصديقة للبيئة يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على تحقيق التنمية السياحية إلا أن الظروف السياسية والأمنية في فلسطين لا تشجع على الاهتمام بالممارسات الخضراء؛
  - وزارة السياحة والآثار لا تقوم بتوعية أصحاب الفنادق حول مفهوم الممارسات الخضراء؛
  - قطاع السياحة بمحافظة غزة يعاني من عدم توفر البنية التحتية اللازمة لجذب السياح وإبقائهم أطول فترة ممكنة؛
  - عدم وجود وعي لدى أصحاب الفنادق يعتبر عائقاً لعدم تبني الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي؛
  - يوجد في الفنادق استعداد معنوي ومادي لتطبيق الممارسات الخضراء.
3. دراسة شكروب مروة (مذكورة ماجستير) : دراسة بعنوان ممارسات التنمية المستدامة في الفنادق الجزائرية - دراسة حالة مجموعة من الفنادق في كل من عنابة وقسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماستر (2018).
- حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع السياحة المستدامة في الجزائر، دراسة الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي ومعرفة أهمية البعد الاجتماعي في تطبيقات التنمية المستدامة في الفنادق الجزائرية.
- وتمثلت الإشكالية في السؤال التالي: ما مدى ممارسة التنمية المستدامة في بعض فنادق مدينتي عنابة وقسنطينة؟
- تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل المعطيات التي جمعت عن طريق 10 استمارات التي وزعت على مجموعة من الفنادق. وخلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :
- غالبية الفنادق محل الدراسة على علم بوجود قوانين وتنظيمات تطبيق التنمية المستدامة في الفنادق الجزائرية وأن ممارستها مسؤولية الفنادق؛
  - وكذا غالبية الفنادق تقوم بتدريب وإعلام الموظفين بالإجراءات السياسية المتبعة؛
  - تراعي الفنادق محل الدراسة شروط العمل وتضمن لهم البيئة المناسبة بالرغم من أن كل الفنادق من القطاع الخاص، والصورة السلبية السائدة في الجزائر للعمل في هذا القطاع؛
  - غياب نسي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى الفنادق؛
  - عوائق تطبيق الممارسات الخضراء ترجعها غالبية الفنادق إلى تكاليف التطبيق والتنفيذ.
4. دراسة إيناس بنورة، جين هلال، فادي دويك، ندين ساحوري (سنة لم تذكر): دراسة بعنوان تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان الاستهلاك الرشيد للمياه-دراسة حالة محافظة بيت لحم، معهد الأبحاث التطبيقية القدس اريج. وتمثلت الإشكالية في السؤال التالي: ما مدى التزام فنادق محافظة بيت لحم بتعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان الاستهلاك الرشيد للمياه؟
- استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلالها وصف الظاهرة محل الدراسة عن طريق جمع 26 استبانة.

حيث تطرقت هذه الدراسة إلى مبادئ وأهداف التنمية السياحية المستدامة والممارسات الصديقة للبيئة، والسياحة في الأراضي الفلسطينية المحتلة بما في ذلك محافظة بيت لحم، وواقع إدارة القطاع السياحي وارتباطه بالبيئة، كما استعرضت الفنادق في بيت لحم من حيث: مصادر المياه وإدارة المياه العادمة، إدارة النفايات الصلبة، إدارة مصادر الطاقة، وقارنت بين فنادق بيت لحم والفنادق العالمية خاصة بالممارسات الخضراء كما بحثت في إمكانية تطبيق الممارسات الصديقة للبيئة في فنادق بيت لحم.

انتهت الدراسة بالعديد من نقاط القوة والضعف التي يمتاز بها قطاع الفنادق في بيت لحم ومنها :

#### ● نقاط القوة:

- مدينة بيت لحم مدينة جذب سياسي رئيسية في فلسطين بسبب مكانتها التاريخية والدينية؛
- توفر الفرص والامكانيات للاستثمار؛
- استعداد العديد من اصحاب الفنادق معنويا لتطبيق الممارسات الصديقة للبيئة؛
- وجود مؤسسات تعمل في مجال البيئة ولديها خبرة.

#### ● نقاط الضعف:

- قلة الوعي العام في القضايا البيئية؛
- عدم القدرة المادية لدى اصحاب الفنادق؛
- عدم اعطاء البيئة اولوية على المستوى السياسي وخصوصا في قطاع السياحة؛
- التكاليف المرتفعة لتبني بعض الممارسات والتقنيات الصديقة للبيئة.

#### 5. دراسة انشقيتا ansh gupta ساتيايسان satyabhusandash اشكاميشرا abhishekmishra

دراسة بعنوان ليس كل ما يلعب أخضر، إنشاء خدمات صديقة للبيئة للفنادق الخضراء تهدف الدراسة إلى إيجاد الأدلة الملموسة للممارسات الخضراء للفنادق وقد اعتمد المنهج جمع البيانات واعتمدت على المقابلة في 25 فندق ل 500 زائر وإطار يعمل في الفنادق حيث أكدت النتائج أن من وجوب الفنادق تقديم فرص للضيوف للمشاركة في نظام البيئة الخضراء التي تساعد في بناء الثقة للمستهلك.

#### 6. دراسة yiniuyu , xuli,tunmin

دراسة بعنوان تأثير التجربة الخضراء على رضا العميل دليل من موقع triadvisor تهدف هذه الدراسة إلى فحص تجارب النزلاء في الفنادق الخضراء وتأثيرها على رضا العميل اتبع المنهج الوصفي التحليلي أكدت نتائج الدراسة أن يتمتع الضيوف بتجارب ايجابية وسلبية في فنادق المدينة وأن الخبرات الخضراء للضيوف تؤثر بشكل كبير على رضاهم .

#### 7. دراسة كاماريزمانجيزوف KamaruzamanJusof زاندين اواق ZainudinAwang

الدراسة بعنوان تأثير الممارسات الخضراء من قبل الفنادق الغير خضراء على رضا العملاء وولائهم في صناعة الفنادق، حيث هدفت الدراسة إلى قياس تأثير الممارسات الخضراء في الفنادق الغير خضراء على رضا العملاء وولائهم. وأكدت النتائج أن

الممارسات الخضراء في صناعة الفنادق لها أهمية كبيرة في التأثير على رضا العملاء وولائهم، علاوة على ذلك رضا العميل يتوسط العلاقة بين الممارسات الخضراء والولاء.

### 8. دراسة سمية قداش وسميرة صالح:

دراسة بعنوان تقييم التوجه نحو الفنادق الخضراء في الجنوب الجزائري (2019). تهدف هذه الدراسة الى معرفة واقع الممارسات الخضراء في المركب السياحي اجداغ تور بورقلة، وبالتحديد مدى وجود توجه نحو فندق صديق للبيئة يتماشى مع المعايير المعمول بها على المستوى العالمي، وتمثلت الاشكالية في السؤال التالي: ما هو واقع الممارسات الخضراء في فندق اجداغ تور في منطقة بور الهيشة بورقلة؟ تم الاعتماد في هذه الدراسة على الملاحظة ووثائق الفندق بالإضافة الى المقابلة مع مدير الفندق وأهم الاطارات التسييرية. وخلصت هذه الدراسة إلى:

- يطبق المركب السياحي محل الدراسة برامج المياه والطاقة الخضراء؛
- يقوم الفندق بتدريب العاملين بما يتوافق مع الادارة البيئية للفنادق؛
- الالتزام بالممارسات الخضراء في الفنادق من شأنه المحافظة على البيئة من جهة وكذا زيادة الارياح ودعم البرامج السياحية في الجزائر.

### الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

سنحاول من خلال هذا الفرع تسليط الضوء على بعض الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

#### 1- دراسة ضيافي نوال (مذكرة ماجستير) : دراسة بعنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية (2010) .

تهدف الدراسة الى التعرف على واقع تبني المؤسسات الخاصة الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه مواردها البشرية وتمحورت الإشكالية في السؤال الرئيسي كالتالي : كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعيا عن مواردها البشرية؟ واستخدمت الدراسة منهجين منهج وصفي تحليلي والثاني تطبيقي لتحليل المعطيات التي جمعت عن طريق استبانة والتي وزعت على عينة قوامها 20 مفردة، من خلال تحليل تحليلها لنتائج الاستبيان توصلت الى النتائج التالية:

- تبني المؤسسة لمسئوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية، المحافظة على البيئة.
- تباين تعاريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لم يمنع المؤسسات الجزائرية من تحديد ممارساتها اتجاه مختلف الأطراف المستفيدة، وخاصة اتجاه مواردها البشرية.
- المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية يجب أن تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام، وضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة كصحة العاملين، تلوث البيئة... الخ.

#### 2- دراسة مقدم وهيبية (أطروحة دكتوراه): دراسة بعنوان تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية- دراسة من عينة عن مؤسسات الغرب الجزائري(2014) .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الواقعة في بعض ولايات الغرب الجزائري.

تمحورت الإشكالية على السؤال الرئيسي التالي : ما تقييم ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية؟ للإجابة على هذا السؤال استخدم الباحث المزج بين المنهج الوصفي والتحليلي لتحليل المعطيات التي جمعت عن طريق استبانة والتي وزعت على عينة قوامها 140 مفردة .

خلصت هذه الدراسة الى النتائج التالية :

- أن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية محل الدراسة تمارس مسؤوليتها الاجتماعية بشكل متوسط.
- وكذلك هناك عدد من العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة للمسؤولية الاجتماعية.
- غياب تبني برامج المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الاقتصادية الوطنية سواء العمومية او الخاصة، وذلك لعدم وجود سياسات تتعلق ببرامج او مشاريع المسؤولية الاجتماعية انما هي مساهمات خيرية وتطوعية.
- غياب اي فلسفة او رؤية واضحة اتجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

**3- دراسة divyagill,ishpreet,kaurviridi**: بعنوان المسؤولية الاجتماعية للفنادق الهندية الشركات المحدودة(2016).

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل شركة الفنادق الهندية المحدودة (اهكل) التي تمثل بأنها تاج الفنادق المنتجات والقصور ودراسة نوع ومدى تطبيق هذه الممارسات. وتوصلت الدراسة إلى :

- الأسباب الرئيسية لإشراك الشركات في ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات هي إنشاء والحفاظ على صورة جيدة للمؤسسات كما تظهر النتائج أيضا انه من حيث ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات فان مشاركة المجتمع المحلي أعلى من فئات أخرى من المسؤولية الاجتماعية للشركات .

**4- دراسة بوبكر محمد الحسن(مذكرة ماجستير )** : دراسة بعنوان دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المنظمة — دراسة حالة لمؤسسة نفضال وحدة باتنة (2014).

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المنظمة.

تمثلت الاشكالية في ما دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المؤسسة؟

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلالها وصف الظاهرة محل الدراسة عن طريق 42 استبانة التي وزعت على الموظفين في مؤسسة نفضال.

خلصت هذه الدراسة الى :

- المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة اتجاه اصحاب المصالح؛
- التطبيق الجيد للمسؤولية الاجتماعية يساعد على تحسين اداء المنظمة.

**5- دراسة فؤاد محمد عيسى (سنة لم تذكر)** دراسة بعنوان المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر- دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص .  
 تمثلت الاشكالية في ما مدى قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة في القطاع الخاص؟  
 استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي في تحليل البيانات المتاحة واخضاعها للقياس الكمي والوصفي.  
 خلصت هذه الدراسة الى :

- المسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص في مصر اصبحت اكثر اهتماما؛
- قيام الشركة بالاداء الاجتماعي يمثل عامل مهم من عوامل تحفيز العاملين على تحسين الأداء؛
- لا يوجد أسس قياس مناسبة يمكن استخدامها في قياس ومعالجة التكاليف والمنافع الخاصة بالانشطة الاجتماعية.

### الفرع الثالث: دراسات متعلقة بالممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية.

سنحاول من خلال هذا الفرع تسليط الضوء على بعض الدراسات المتعلقة بالممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية.

**1-دراسة بوغليطة الهام وزباني خولة (أطروحة دكتوراه) :** دراسة بعنوان الممارسات الخضراء في الفنادق آلية لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية للفنادق العاملة بولاية قسنطينة الجزائر(2018).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الممارسات الخضراء للفنادق، آلية ترسيخ المسؤولية الاجتماعية للفنادق العاملة بولاية قسنطينة. وقد تمحورت الإشكالية الرئيسية في السؤال التالي ما مدى تأثير التزام الفنادق العاملة بولاية قسنطينة بالممارسات الخضراء في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية قسنطينة ؟  
 للإجابة على هذا السؤال استخدمت الباحثين المنهج الوصفي التحليلي التي جمعت عن طريق استبانة وزعت على 100 مفردة.  
 وقد أكدت النتائج التالية:

- أن الممارسات الخضراء بأبعادها تلعب دور كبير في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- التزام الفنادق بالمعايير الأخلاقية والقانونية في مجال التوظيف؛
- تحرص هذه الفنادق بدعم حقوق الإنسان واحترامها داخل نطاق الفندق.

## المطلب الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة التي تناولت الممارسات الخضراء للفنادق وبعضها الآخر الذي تناول المسؤولية الاجتماعية للفنادق، نلاحظ اختلاف الدراسة الحالية مع هذه الدراسات من حيث الاهداف والبيانات، حيث استهدفت دراسة هبة بوشوشة نقل تجربة دبي في مجال الفنادق الخضراء لتطبيقها في الجزائر وزيادة الوعي البيئي لدى المسؤولين على الصناعة الفندقية وازداد دور الفنادق الخضراء في دعم السياحة البيئية والتنمية المستدامة بينما اتخذت دراسة عبد القادر عطية حماد بالتعرف على مدى التزام الفنادق الفلسطينية في قطاع غزة بالممارسات الصديقة للبيئة، وتعزيز الوعي البيئي الذي يعتبر من اهم العوامل التي تساعد على تحقيق التنمية المستدامة لدى صناع القرار والعاملين في القطاع الفندقي. بينما هدفت دراسة شكروب مروة الى التعرف على واقع السياحة المستدامة في الجزائر ودراسة الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي ومعرفة اهمية البعد الاجتماعي في تطبيق التنمية المستدامة في الفنادق وكذا تقديم بعض الحلول التي تمثل في تدريب العاملين على الممارسات الخضراء، توفير شروط عمل مناسبة للعاملين، الشراكة مع الجامعة في مجال البحث عن حلول تسييرية وتكنولوجية في مجال التنمية المستدامة. وهدفت دراسة مقدم وهيبه بدراسة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الواقعة في بعض ولايات الغرب الجزائري حيث كشفت الدراسة غياب أي تأثير لمتغيرات العمر والملكية وطبيعة النشاط على ممارسة المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية.

اما دراسة محمد الحسن هدفت الى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المنظمة في مؤسسة نفضال بباتنة وتم الوصول الى حلول من شأنها اقناع المنظمة بان المسؤولية الاجتماعية هي خيار لا بد منه، بناء ثقافة تنظيمية تقوم على اسس ومبادئ المسؤولية الاجتماعية. هدفت دراسة محمد فؤاد عيسى الى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في مصر كما تم تقديم بعض التوصيات إدماج المسؤولية في رسالة ورؤية المؤسسة وثقافتها، وتعتبر كضمن قواعد ومبادئ الشركات.

الا ان الدراسة الحالية تتفق مع دراسة كل من عبد القادر عطية وبنورة ايناس واخرون من حيث الممارسات الخضراء للفنادق وكيفية تطبيقها في الفنادق، لكن الاختلاف يكمن في ان الدراسات ركزت على الممارسات الخضراء في الفنادق، الا ان الدراسة الحالية ركزت على العلاقة بين الممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية. كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة شكروب مروة من حيث الممارسات الخضراء في الفنادق، الا ان الاختلاف يكمن في دراسة شكروب مروة التي تمت دراستها في الفنادق عاملة بولايي عنابة وقسنطينة وركزت على التنمية المستدامة سواء ان كانت لها سياسة واستراتيجية لاتباعها وكذا الاخذ بعين الاعتبار البعد الاقتصادي والاجتماعي. واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة ضيافي نوال من ناحية المسؤولية الاجتماعية الا ان دراسة ضيافي نوال ركزت على معرفة كيف للمؤسسات ان تكون مسؤولة اجتماعيا عن مواردها البشرية.

كما اتضح من بعد المقارنة بين الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية ان الدراسة الاكثر اتفقا مع الدراسة الحالية دراسة بوغليظة الهام وزباني خولة في الممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية الا ان الاختلاف يكمن في ان الدراسة الحالية تقوم بدراسة علاقة الممارسات الخضراء بالمسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية ورقلة، الا ان دراسة بوغليظة الهام وزباني خولة كانت تهدف الى ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية قسنطينة.

## خلاصة:

من خلال الطرح النظري لكل من الممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية وجدنا أن الممارسات الخضراء هي الالتزام بالممارسات البيئية كإعادة التدوير والاستخدام كفاءة استخدام المياه والمحافظة عليها أما المسؤولية الاجتماعية فهي التزام المؤسسات الاقتصادية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وإن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم أما عن علاقة الممارسات الخضراء في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية وجدنا أنها تلعب دور مهم في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال وجود علاقة وطيدة بينهما وأن الممارسات الخضراء هي أداة لأداء المسؤولية الاجتماعية حيث انه يوفر ميزة تنافسية للفنادق لضمان التوازن بين التنمية والاستدامة البيئية.

**الفصل الثاني:**  
**دراسة حالة الفنادق العاملة بولاية**  
**ورقلة**



## تمهيد:

بعد دراستنا للإطار المفاهيمي للممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية، والذي تطرقنا فيه لأهم المفاهيم المتعلقة بالممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية، لذا سنحاول في هذا الفصل دراسة علاقة التزام الفنادق العاملة بولاية ورقلة بالممارسات الخضراء في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

**المبحث الأول: الطريقة والأدوات.**

**المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.**

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات.

خصصنا هذا المبحث لعرض طريقة الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، حيث سنتطرق فيه إلى مجتمع وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة، وكذا لأدوات الدراسة وللمعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.

### المطلب الأول: طريقة الدراسة.

نحاول من خلال هذا المطلب التعرض لمجتمع الدراسة ولعينة الدراسة، وبعدها لشرح متغيرات الدراسة وكيفية قياس كل منها.

### الفرع الأول: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.

تم توزيع 40 إستبانة للاطارات العاملة بفنادق ولاية ورقلة، حيث تم استرداد 34 إستبانة منها، ومنه أضحيت عينة الدراسة ذات (33 مفردة استبانة في فندق اجداغ تور 6، وفي فندق اورو جابون 5، وفي فندق مهري 6، وفي فندق طاسيلي 4، وفي فندق لا بارالا 4، وفي فندق راد ماد 4، وفي فندق انيس 4، وفي فندق الواحات 4) والجدول رقم (2-1) التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب خصائصهم الديموغرافية.

#### الجدول (2-1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية.

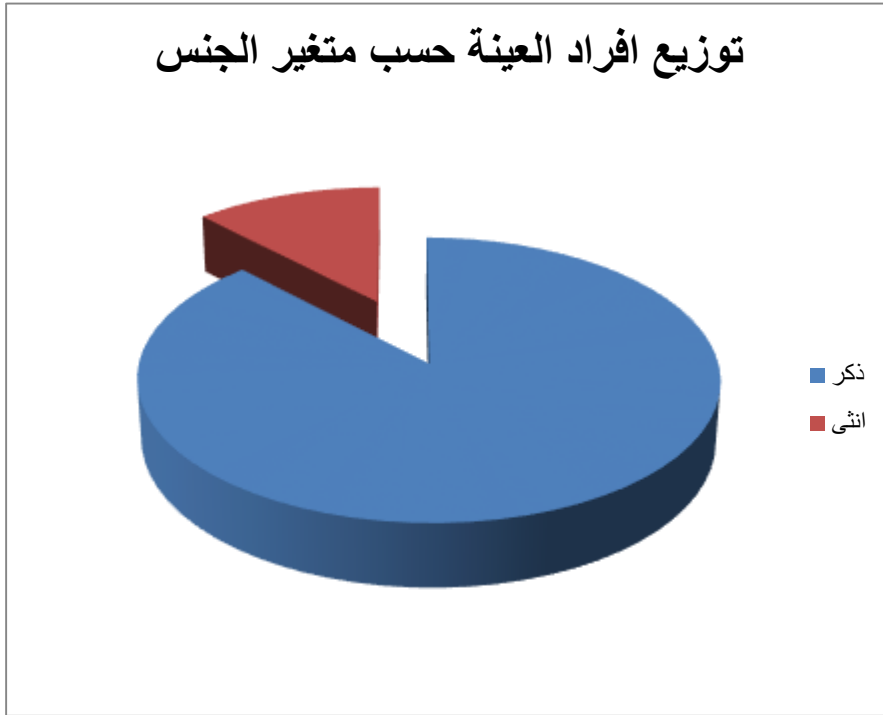
العامل	الفئة	العدد	النسبة %
الجنس	ذكور	29	92.3
	إناث	4	7.7
السن	من 21-30 سنة	0	0
	من 31-40 سنة	3	9.1
	من 41-50 سنة	19	57.6
	50 سنة فأكثر	11	33.3
المستوى التعليمي	أقل من ثانوي	0	0
	ثانوي	15	45.5
	جامعي	18	54.5
	أخرى	0	0
الخبرة	أقل من 5 سنوات	0	0
	من 5 إلى 10 سنوات	7	21.2
	أكثر من 10 سنوات	26	78.8

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss إصدار 20.

يلاحظ من الجدول أعلاه والمتعلق بخصائص العينة المدروسة أن نسبة إجابات الذكور تفوق الإناث حيث قدرت ب 87.9% وهذا راجع إلى طبيعة العمل في الفنادق، وأن نسبة أفراد العينة البالغ أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بلغت 57.6% وذلك لأن رتبة الإطار تكون لدى الموظفين ذو الخبرة الكبيرة في الفنادق أي لدى فئة الكهول، في حين انه بلغ أفراد العينة الحاصلين على شهادة جامعي بنسبة 54.5% وهذا ما يؤكد أن إستراتيجية الفنادق محل الدراسة تعتمد على الفئات المثقفة ذات مؤهلات علمية حيث يتطلب العمل في الفنادق على شهادة جامعي من اجل القيام بالأعمال المطلوبة بكل دقة وفعالية، وبلغت نسبة الخبرة في العمل أكثر من 10 سنوات ب 78.8% وهذا دليل على أن أغلبية العاملين لم يتم توظيفهم حديثا بل لهم خبرة في الفنادق محل الدراسة وهذا ما يثبتته منصبهم كإطارات.

### 1-الجنس:

الشكل (2-1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

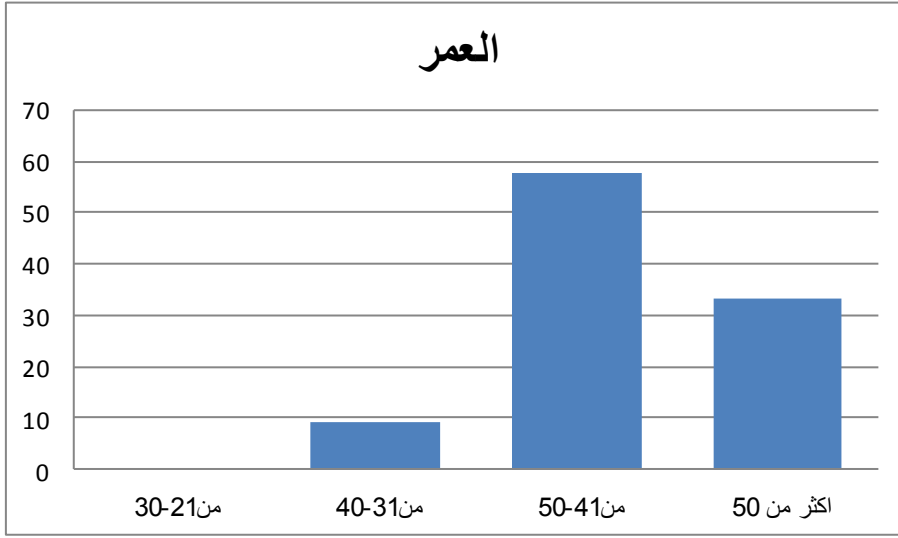


المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss إصدار 20.

من خلال الشكل المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 87.9% بتعداد 29 مفردة، أما نسبة الإناث فكانت 12.1% بتعداد 4 مفردات، ومنه نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة من الذكور.

2- السن:

الشكل (2-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

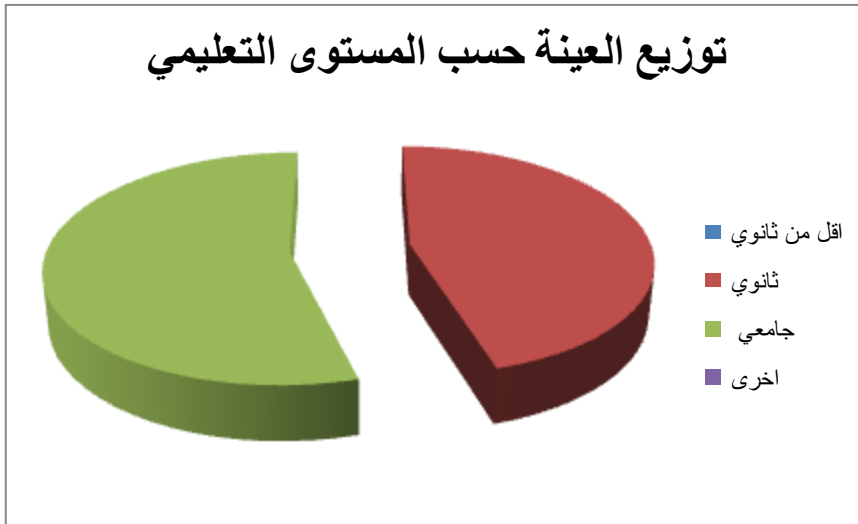


المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss إصدار 20.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن العينة محل الدراسة، هي الفئة التي تتراوح عمرها بين 31 إلى 40 سنة بنسبة 9.3%، ثم نسبة 57.6% في الفئة العمرية 41 إلى 50 سنة، ثم نسبة 33.3% في للفئة العمرية أكثر من 51 سنة، أما نسبة الفئة العمرية من 21-30 سنة فقدت بـ 0%.

3- المستوى التعليمي:

الشكل (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

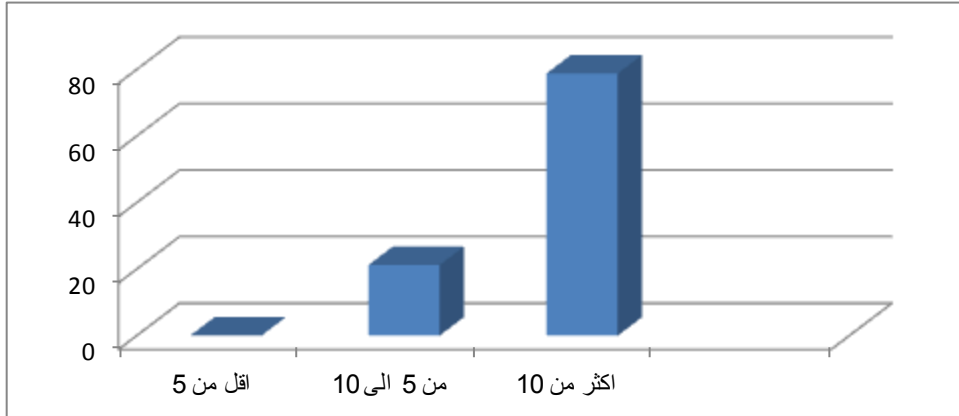


المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss إصدار 20.

يتبين لنا من الشكل أعلاه أن جل عينة الدراسة تتميز بمستوى تعليم عال وجيد، ويتضح ذلك من خلال النسبة التي تحصل عليها أصحاب المستوى الجامعي والتي تمثل في 54.5%، يليها مباشرة أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 45.5%، أما أصحاب المستوى أقل من الثانوي معدومة وذلك لان عينة الدراسة كلها عبارة عن اطارات في الفنادق محل الدراسة.

4- الخبرة:

الشكل (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.



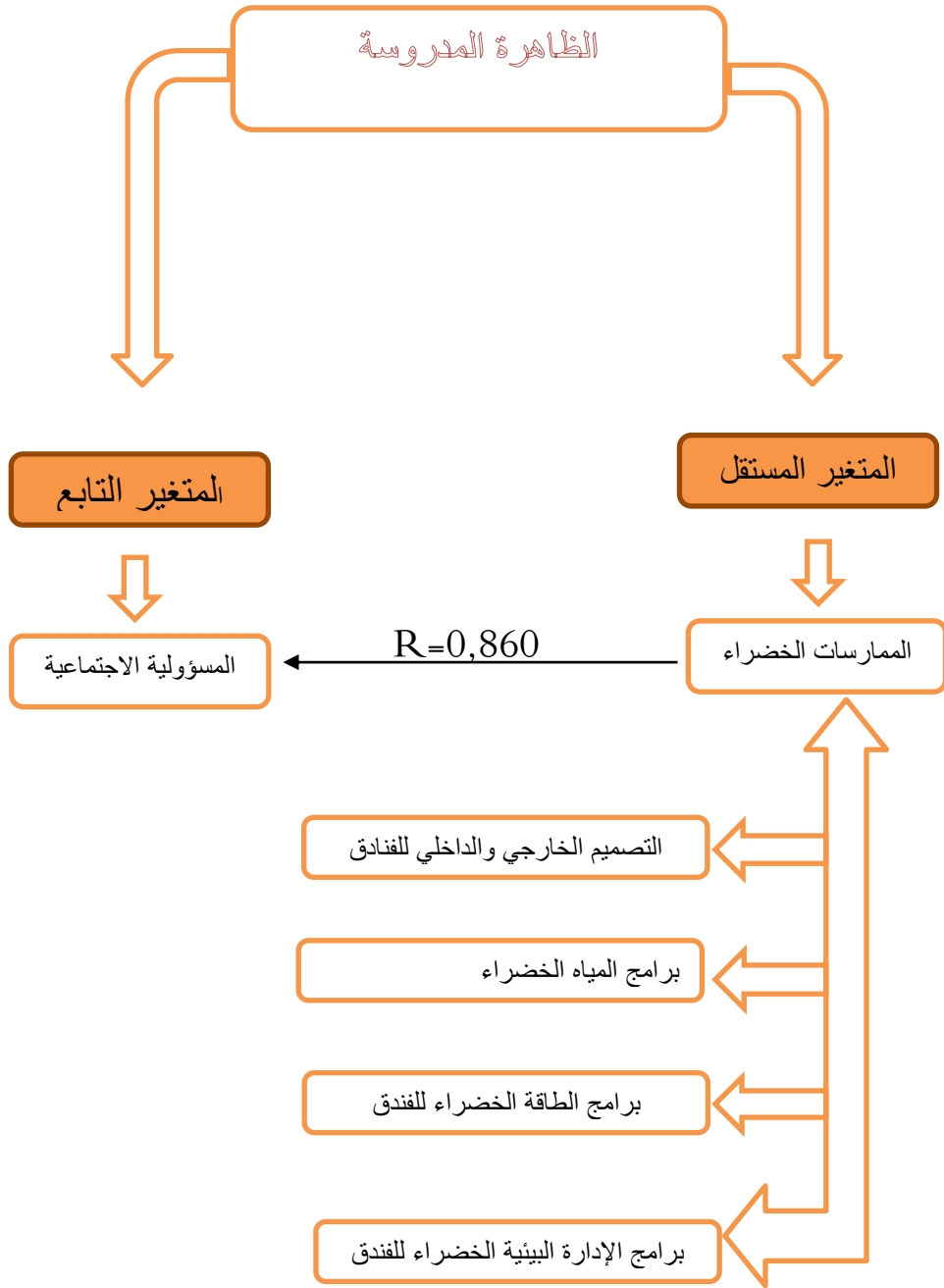
المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss إصدار 20.

من خلال الشكل أعلاه يتبين أن أكثر الاطارات العاملة لهم خبرة اكثر من 10 سنوات وذلك بنسبة 78.8 % أما الاطارات التي خبرتهم تتراوح من 5 الى 10 سنوات وهو يشكل نسبة 21.2% .

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة.

- 1- المتغيرات المستقلة: وتمثلت في ابعاد الممارسات الخضراء وهي (التصميم الخارجي والداخلي للفنادق، برامج المياه الخضراء للفندق، برامج الطاقة الخضراء للفندق وبرامج الإدارة البيئية الخضراء للفندق).
- 2- المتغير التابع: وتتمثل في المسؤولية الاجتماعية.
- 3- نموذج الدراسة: بعد تحديد المتغيرات الخاصة بالدراسة الحالية، اقترحنا النموذج التالي كنموذج للدراسة الحالية كما يبين الشكل أدناه.

الشكل (2-5): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين.

**المطلب الثاني: أدوات الدراسة.**

من خلال هذا المطلب سنحاول تسليط الضوء على أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها وكذا للأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل المعطيات المستقاة منها.

**الفرع الأول: أداة الدراسة.**

استخدمنا في هذه الدراسة إستبانة صممت لأغراضها، بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد تكونت هذه الإستبانة من جزأين رئيسيين، الجزء الأول متعلق بفقرات الإستبانة، بينما تطرق الجزء الثاني للمعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة.

**1-الجزء الأول:** ويتضمن فقرات للإستبانة وعددها 39 فقرة قد تم صياغتها بالاعتماد على عدة دراسات سابقة ومقالات علمية، حيث أجريت على فقرات الإستبانة عدة تعديلات بما يناسب أهداف الدراسة الحالية وقد توزعت هذه الفقرات على محورين رئيسيين حسب فرضيات الدراسة كما يلي:

**أ-المحور الأول: الممارسات الخضراء.**

ويتعلق هذا الجزء بتقييم اطارات الفنادق محل الدراسة حول الالتزام ببرامج الممارسات الخضراء وقسم إلى 4 أقسام وهي كالآتي:  
\*الالتزام ببرامج المقاييس المتعلقة بالتصميم الخارجي والداخلي للفنادق: ويتكون من سبع عبارات من 01 إلى 07 ويتم قياسها بدرجة استجابة آراء عينة الدراسة على المحور الثاني من الإستبانة.

\*برامج المياه الخضراء للفندق: وتتكون من ثمانية عبارات من 08 إلى 15 ويتم قياسها بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني من الإستبانة.

\*برامج الطاقة الخضراء للفندق: وتتكون من سبعة عبارات من 16 إلى 22 ويتم قياسها بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني من الإستبانة.

\*برامج الإدارة البيئية الخضراء للفندق: وتتكون من سبعة عبارات من 23 إلى 29 ويتم قياسها بدرجة استجابة أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني من الإستبانة.

**ب- المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية**

ويتعلق هذا المحور بالمسؤولية الاجتماعية ويتكون من 9 عبارات.

**2- الجزء الثاني:** ويمثل هذا الجزء معلومات عامة معبرة عن الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة كالسن والجنس والمستوى التعليمي والمهنة والدخل وهي كما يلي:

**أ- الجنس:** وله فئتان ذكور وإناث.

**ب- السن:** وهو اربع فئات كما يلي:

فئة من 21 إلى 30 سنة، فئة من 31 إلى 40 سنة، فئة من 41 إلى 50 سنة، فئة من 51 سنة فأكثر.

**ج- المستوى التعليمي:** وهو إلى أربعة فئات ( فئة اقل من ثانوي، ثانوي، فئة جامعي، فئة اخرى ).

هـ- الخبرة: وهو إلى ثلاث فئات ( فئة دون 5 سنوات، فئة 5 الى 10 سنوات وفئة أكثر من 10 سنوات).  
 علما أن إجابات أفراد العينة ستخضع لمقياس سلم ليكارت الخماسي، حيث تعطي درجة 01 لعبارة غير موافق تماما، ودرجة 02 لعبارة غير موافق، ودرجة 03 لعبارة محايد ودرجة 04 لعبارة موافق ودرجة 05 لعبارة موافق جدا، وهذا بالنسبة للعبارة الإيجابية، أما بالنسبة للعبارة السلبية فتعطي درجة 01 لعبارة موافق جدا، ودرجة 02 لعبارة موافق، ودرجة 03 لعبارة محايد ودرجة 04 لعبارة غير موافق ودرجة 05 لعبارة غير موافق جدا.

وقد تم تحديد الحدود الفاصلة للفئات كما يلي:

\* حساب المدى: المدى هو أعلى درجة على المقياس - أدنى درجة عليه أي (  $4 = 1 - 5$  ).

\* حساب طول الفئة: طول الفئة = المدى / عدد الفئات أي (  $0.80 = 5/4$  ).

والجدول أدناه يوضح طريقة توزيع المتوسطات المرجحة حسب سلم ليكارت الخماسي كالآتي:

جدول (2-2): طريقة توزيع المتوسطات المرجحة حسب سلم ليكارت الخماسي.

المتوسط المرجح	1 إلى 1,79	1,80 إلى 2,59	2,3 إلى 3,39	3,4 إلى 4,19	4,20 إلى 5
الرأي ( الإتجاه)	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثين.

### الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة.

للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة، فقد تم توزيعها على مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين في ادارة الاعمال والمنهجية من جامعة قاصدي مرياح ورقلة، وقد تم التأكد من ثبات الأداة والاتساق الداخلي لمجمل عباراتها عن طريق معامل ألفا كرونباخ، حيث كانت النتائج كما يبين الجدول أدناه.

جدول (2-3): ثبات وصدق الإستبانة ككل ومجالاتها.

الصدق	قيمة ألفا	الفقرات	المجال
	0.634	7-1	التصميم الخارجي والداخلي للفنادق
	0.539	15-8	برامج المياه الخضراء للفندق
	0.183	22-16	برامج الطاقة الخضراء للفندق
	0.939	29_23	برامج الإدارة البيئية الخضراء للفندق
	0.717	39_30	المسؤولية الاجتماعية
	0.902	39-1	الأداة ككل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss إصدار 20.

يتضح لنا من خلال الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ للأداة ككل قد بلغت (0.902) وهي قيمة مرتفعة، أما بخصوص البنود فقد بلغت قيمة ألفا للتصميم الخارجي والداخلي للفندق (0.634)، أما بالنسبة لبعدها برامج المياه الخضراء للفندق فبلغت



(0.539) ولبعد برامج الطاقة الخضراء للفندق بلغت (0.183) ولبعد برامج الإدارة البيئية الخضراء للفندق بلغت (0.939)، بينما بلغت قيمة ألفا للمسؤولية الاجتماعية (0.717)، وهذا يشير إلى أن فقرات الاستبانة تتمتع بالاتساق الداخلي، وقيم ألفا كافية لأغراض الدراسة والتحليل.

### الفرع الثالث: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

خلال هذه المرحلة تم فرز وتحليل الإجابات من الاستبانة، قصد بناء قاعدة معطيات، والتي تم إعدادها من خلال الاعتماد على بعض البرامج نذكر منها برنامج excel وتشغيل برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss الإصدار 20 ومن خلال هذا البرنامج تمت الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التي تتناسب مع فرضيات الدراسة ومتغيراتها منها:

- 1- معامل الثبات والصدق ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الأداة.
- 2- استخدام التكرارات والنسب المئوية وذلك لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية.
- 3- المتوسطات الحسابية المرجحة والانحراف المعياري لكل بند ومحور للاستبانة بهدف الكشف عن اتجاه آراء العينة حول بنود ومحاور الدراسة.
- 4- معامل الارتباط سبيرمان للكشف عن علاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة للدراسة والمتغير التابع.

## المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

بعد عرض طريقة الدراسة وكذا أدوات الدراسة، سيخصص هذا المبحث لعرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية.

### المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.

من خلال هذا المطلب سيتم عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة كل واحدة على حدة.

### الفرع الأول: عرض نتائج اختبار الفرضية الأولى.

نصت الفرضية الأولى للدراسة على أن: "هناك التزام ضعيف في تطبيق الممارسات الخضراء لدى الفنادق العاملة بولاية ورقلة"، وبعد القيام بالدراسة الميدانية وجدنا النتائج التالية.

الجدول رقم (2- 4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاه العاملين حول الالتزام ببرامج المقاييس

المتعلقة بالتصميم الخارجي والداخلي للفندق .

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
يقوم الفندق بالتخطيط المسبق لمكان إنشائه بما يتوافق مع طبيعة المنطقة والمناخ السائد	4,617	0,4962	1	مرتفع جدا
احترام المعايير البيئية عند إنشاء أو توسيع الفندق	2,758	0,8671	6	منخفض
يتم بناء الفندق بمواد محلية أو مواد معاد استخدامها	2,424	0,8303	7	منخفض
تصميم الفندق يوافق الخلفيات الثقافية للمنطقة	4,182	0,5839	4	مرتفع
يعتمد التصميم الجيد للفندق على التقنيات الحديثة في البناء والعزل	4,242	0,4352	3	مرتفعا جدا
يعتمد الفندق في عوامل الجذب على البيئة المحيطة	3,939	1,1163	5	مرتفع
أسطح الفندق مصممة لتدعم أجهزة التكييف طوال العام	4,558	0,4667	2	مرتفع جدا
المتوسط العام	4,431	0,6851		مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss.

يوضح الجدول رقم (2- 4) أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بالالتزام ببرامج المقاييس المتعلقة بالتصميم الخارجي والداخلي للفنادق بالفنادق العاملة بولاية ورقلة بلغ 04.431 بانحراف معياري قدره 0.6851، وقد احتلت الفقرة رقم 01 (يقوم الفندق بالتخطيط المسبق لمكان إنشائه بما يتوافق مع طبيعة المنطقة و المناخ السائد) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 04.617 وانحراف معياري بلغ 0.496، لتحتل المرتبة الثانية الفقرة رقم 07 (أسطح الفندق مصممة لتدعم أجهزة التكييف طوال العام) بمتوسط حسابي قدره 4.558 و بانحراف معياري قدره 0.4667، بينما احتلت الفقرة رقم 05 (يعتمد التصميم

الجيد للفندق على التقنيات الحديثة في البناء والعزل) المرتبة الثالثة بمتوسط قدره 04.242 وانحراف معياري قدره 0.4352، احتلت الفقرة رقم 04 (تصميم الفندق يوافق الخلفيات الثقافية للمنطقة) المرتبة الرابعة بمتوسط قدره 04.182 وانحراف معياري قدره 0.5839 واحتلت الفقرة رقم 06 (يعتمد الفندق في عوامل الجذب على البيئة المحيطة) المرتبة الخامسة بمتوسط قدره 04.939 وانحراف معياري قدره 1.1163 في حين جاءت الفقرة رقم 03 (أسطح الفندق مصممة لتدعم أجهزة التكييف طوال العام) في المرتبة الأخيرة ل فقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 02.424 وانحراف معياري قدره 0.8308، كما يظهر الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المتغير جاء بدرجة موافقة عالية جدا مما يدل على وجود اتفاق عالي حول الالتزام ببرامج المقاييس المتعلقة بالتصميم الداخلي والخارجي والمحددة في الجدول (2-4)، ذلك لان التصاميم المحلية و أشكالها وأثاثها مناسبة ومريحة جدا، فهي تعايشت مع المنطقة لسنوات. كما أن التقنيات الحديثة في البناء والعزل المستعملة في الأسطح تحجب بشكل كبير تسرب الحرارة إلى الغرف وهذا ما يؤدي إلى عدم التكلفة في نظام التبريد مما يؤدي إلى تقليل التكاليف، بينما تمثل البرنامج الأقل التزاما في عملية التصميم الداخلي والخارجي هو البناء بالمواد المحلية والمعاد استخدامها وذلك لعدم توفر شركات المناولة الخاصة بالممارسات الخضراء. ومنه نستنتج أن البعد المتعلق بالتصميم الداخلي والخارجي ملتزم جدا في الفنادق محل الدراسة.

الجدول رقم(2-5) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاه العاملين حول برامج المياه الخضراء للفنادق.

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
نشرات ترشيد استهلاك المياه في الحمامات	3,485	0,9722	5	مرتفع
الصنابير ومرشات الاستحمام منخفضة التدفق	4,485	0,5075	2	مرتفع جدا
المراقبة الدورية للحنفيات والأنابيب لمنع الترسبات	4,515	0,6185	1	مرتفع جدا
إعادة استخدام مياه المسبح لتنظيف المسبح	4,424	0,5019	3	مرتفع جدا
يستخدم الفندق أدوات قطع وتوفير المياه في الفندق لتقليل استخدامه	2,273	0,4523	7	منخفض
يوفر الفندق نظام استرجاع وتدوير المياه المستعملة لأغراض إعادة الاستعمال	3,182	0,8823	6	متوسط
تبنى برامج توفير المياه ف المطبخ	2,273	0,6261	8	منخفض
رش المساحات الخضراء في وقت مبكر من الصباح أو المساء للحد من التبخر	4,303	0,4667	4	مرتفع جدا
المتوسط العام	3,617	0,628		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يوضح الجدول رقم(2-5) أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق ببرامج المياه الخضراء للفنادق بالفنادق محل الدراسة بولاية ورقلة بلغ 03.617 بانحراف معياري قدره 0.628، وقد احتلت الفقرة رقم 10 (المراقبة الدورية للحنفيات والأنابيب لمنع الترسبات) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 04.515 وانحراف معياري بلغ 0.6185، لتحتل المرتبة الثانية الفقرة رقم 09 (الصنابير ومرشات الاستحمام منخفضة التدفق) بمتوسط حسابي قدره 4.485 وانحراف معياري قدره 0.5075، بينما احتلت الفقرة رقم 11 (إعادة استخدام مياه المسبح لتنظيف المسبح) المرتبة الثالثة بمتوسط قدره 04.424 وانحراف معياري قدره 0.5019، احتلت الفقرة رقم 15 (رش المساحات الخضراء في وقت مبكر من الصباح أو المساء للحد من التبخر) المرتبة الرابعة بمتوسط قدره 04.303 وانحراف معياري قدره 0.4667 واحتلت الفقرة رقم 08 (نشرات ترشيد استهلاك المياه في الحمامات) المرتبة الخامسة بمتوسط قدره 03.480 وانحراف معياري قدره 0.9722 في حين جاءت الفقرة رقم 12 (يستخدم الفندق أدوات قطع و توفير المياه في الفندق لتقليل استخدامه) في المرتبة قبل الأخيرة لفقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 02.273 وانحراف معياري قدره ب 0.452 وجاءت الفقرة رقم 14 (تبني برامج توفير المياه بالمطبخ) في المرتبة الأخيرة لفقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 02.273 وانحراف معياري قدره ب 0.6261، كما يظهر الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المتغير جاء بدرجة موافقة عالية مما يدل على وجود اتفاق عالي حول الالتزام ببرامج المياه الخضراء للفنادق والمحددة في الجدول(2-5) ، مما يدل على ان الفنادق تقوم بشكل مستمر دون انقطاع بالمراقبة الدورية للحنفيات والأنابيب لمنع التسرب، الصنابير ومرشات الاستحمام منخفضة التدفق وذلك بتزويد كل حنفية بعنصر يقوم بتخفيض تدفق المياه، إعادة استخدام مياه المسبح لتنظيف المسبح إذا كانت نسبة الكلور فيها مركزة أما إذا كانت غير مركزة تماما فتستعمل بسقي النباتات، وكذلك تكون عملية رش المساحات الخضراء في وقت مبكر من الصباح أو المساء أين تكون حرارة الشمس منخفضة وذلك لتفادي التبخر هذا لان الفنادق محل الدراسة تمتلك الحس الأخلاقي للحفاظ على البيئة والمتمثل في جانب المحافظة على المياه وإعادة استخدامها وكذلك لتقليل من تكاليف استهلاك المياه .

رغم ذلك إلا أن هناك إهمال وعدم الالتزام ببعض برامج المياه الخضراء محل الدراسة والمتمثلة في عدم استخدام الفندق أدوات قطع وتوفير المياه في الفندق لتقليل استخدام الماء وعدم تبني برامج توفير المياه في المطبخ. ومنه نستنتج أن برامج المياه الخضراء للفنادق مطبقة وملتمز بما بطريقة جيدة.

الجدول رقم(2-6) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاه العاملين حول برامج الطاقة الخضراء

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
يعمل الفندق على توعية النزلاء والعاملين لترشيد استهلاك الطاقة	2,606	0,9663	6	متوسط
يستخدم الفندق الطاقة المتجددة مثل طاقة الرياح والطاقة الشمسية	3,128	1,2107	2	متوسط
يعمل الفندق على الترشيد في استهلاك الطاقة عن طريق الاستفادة من الإضاءة الطبيعية	3,121	1,6535	3	متوسط
يستخدم الفندق نظام خاص بالتدفئة والتبريد لضمان إطفاء الغرف	2	0	7	منخفض

الغير مستخدمة				
استعمال نظام استشعار الحركة للإضاءة	متوسط	4	0,6840	2,970
تركيب أجهزة إغلاق الباب أوتوماتيكيا	متوسط	5	0,9770	2,727
متابعة عدادات الكهرباء مرة واحدة على الأقل كل شهر	مرتفع	1	0,2423	4,061
المتوسط العام	متوسط		0,690	2,952

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يوضح الجدول رقم (2-6) أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق ببرامج الطاقة الخضراء للفنادق بالفنادق محل الدراسة بولاية ورقلة بلغ 02.952 بانحراف معياري قدره 0.690، وقد احتلت الفقرة رقم 22 (متابعة عدادات الكهرباء مرة واحدة على الأقل كل شهر) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 04.061 وانحراف معياري بلغ 0.242، في حين جاءت الفقرة رقم 19 (يستخدم الفندق نظام خاص بالتدفئة والتبريد لضمان إطفاء الغرف الغير مستخدمة) في المرتبة الأخيرة لفقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 02 وانحراف معياري قدره 0، كما يظهر الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المتغير جاء بدرجة موافقة متوسطة مما يدل على وجود اتفاق متوسط حول الالتزام ببرامج الطاقة الخضراء للفنادق والمحددة في الجدول (2-6)، وذلك لتتبع الاستهلاك الشهري للكهرباء والتفطن في حال وجود استهلاك مضاعف للأجهزة الكهربائية.

كما أن هناك إهمال من طرف الفنادق في عدم استخدام نظام خاص بالتدفئة والتبريد لضمان إطفاء الغرف الغير مستخدمة وذلك لأنه مكلف جدا وعائدات الاستفادة منه طويلة المدى. ومنه نستنتج أن برامج الطاقة الخضراء للفنادق محل الدراسة ملتزم بها بطريقة متوسطة.

الجدول رقم (2-7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاه العاملين حول برامج الادارة البيئية الخضراء

#### للفنادق

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
لدى الفندق مؤشرات الأداء الأخضر الصديقة للبيئة لإدارة وتقييم الأداء.	3,333	1,0508	2	مرتفع
يقوم مدراء الفندق بوضع الأهداف والغايات البيئية.	3,636	0,8951	1	مرتفع
يوجد لدى الفندق سياسة بيئية واضحة في مجال النفايات.	3,030	1,0150	5	متوسط
يتعاقد الفندق مع مؤسسات مختصة في رسكلة واسترجاع النفايات الصلبة.	2,758	0,9692	6	متوسط
يوجد لوائح إرشادية في كل الغرف لتوضيح سياسات الفندق نحو المحافظة على البيئة.	3,333	1,3150	3	متوسط
يقوم الفندق بتدريب العاملين بما يتوافق مع الإدارة البيئية.	3,273	1,3056	4	متوسط
تفادي شراء المنتجات التي لا يمكن التخلص منها.	2,303	0,7699	8	منخفض
المتوسط العام	3,09	1,045		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يوضح الجدول رقم (2-7) أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق ببرامج الإدارة البيئية الخضراء للفنادق بالفنادق محل الدراسة بولاية ورقلة بلغ 03.09 بانحراف معياري قدره 1.045، وقد احتلت الفقرة رقم 24 (يقوم مدراء الفندق بوضع الأهداف و الغايات البيئية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 03.636 وانحراف معياري بلغ 0.8951، تحتل المرتبة الثانية الفقرة رقم 23 (لدى الفندق مؤشرات الأداء الأخضر الصديقة للبيئة لإدارة وتقييم الأداء) بمتوسط حسابي قدره 3.333 و بانحراف معياري قدره 1.0508، في حين جاءت الفقرة رقم 29 (تفادي شراء المنتجات التي لا يمكن التخلص منها) في المرتبة الأخيرة لفقرات هذا المجال بمتوسط حسابي بلغ 02.303 وانحراف معياري قدره 0.769، كما يظهر الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المتغير جاء بدرجة موافقة متوسطة مما يدل على وجود اتفاق متوسط حول الالتزام ببرامج الادارة البيئية الخضراء للفنادق والمحددة في الجدول (2-7)، مما يدل ان مدراء الفنادق يقوموا بوضع الأهداف والغايات البيئية وذلك لأنها تحرص الفنادق على الالتزام بالمعايير الأخلاقية والقانونية و تحقيق النجاح المتواصل في إدارة هذه الفنادق وتطويرها.

رغم ذلك إلا أن هناك إهمال وعدم الالتزام ببعض برامج الادارة البيئية الخضراء في الفنادق محل الدراسة حيث لا يوجد تفادي إطلاقاً لشراء المنتجات التي لا يمكن التخلص منها وذلك لعدم وجود الموردين الذين يوفر هذه الخدمة كذلك لان الفنادق ليست من أولوياتها الكبرى الإدارة البيئية ولان سياح المنطقة توجهاتهم واهتماماتهم ورضاهم بعيدة نسبياً على الاهتمام بالبيئة، كما أن مدراء ومسيري الفنادق ليسوا على علم بان الحوادث البيئية الحالية تشير إلى أن البيئة هو العامل الفاصل لبقاء أو زوال جميع الاستثمارات و الشركات العاملة في مجال السياحة.

الجدول رقم(2-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاه العاملين حول الممارسات الخضراء وابعادها

الاربعة .

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البيان
مرتفع	1	0,685	4,431	الالتزام ببرامج المقاييس المتعلقة بالتصميم الخارجي والداخلي للفندق
مرتفع	2	0,628	3,6175	برامج المياه الخضراء
متوسط	4	0,690	2,952	برامج الطاقة الخضراء للفندق
متوسط	3	1,045	3,09	برامج الإدارة البيئية الخضراء للفندق
مرتفع		0.76	3,52	الممارسات الخضراء

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

يوضح الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي والانحراف المعياري حول متغير الممارسات الخضراء للفنادق والمتغيرات الفرعية وفقا لما تقدم فإن الوسط الحسابي للممارسات الخضراء للفنادق بلغ (3,52) بانحراف معياري (0,76) ويعبر هذا الوسط على وجود تقبل ايجابي مرتفع اتجاه التزام الفنادق محل الدراسة بتطبيق الممارسات الخضراء.

إذ يلاحظ أن الالتزام ببرامج المقياس المتعلقة بالتصميم الداخلي والخارجي للفنادق قد حصل على أعلى المتوسطات الحسابية في حين برامج الطاقة الخضراء للفنادق اقلها وهذا يتنافى مع الفرضية الأولى لهذه الدراسة.

### الفرع الثاني: عرض نتائج اختبار الفرضية الثانية.

نصت الفرضية الثانية للدراسة على أن: "تولي الفنادق العاملة بولاية ورقلة الاهمية اللازمة لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية"، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية.

الجدول رقم(2- 9): يوضح إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية للفندق.

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
يحرص الفندق على استخدام منتجات مبتكرة وصديقة للبيئة.	2,485	0,9722	9	منخفض
يقوم الفندق باستخدام أنظمة حديثة وبيئية ملائمة للعمل.	2,879	1,1390	6	متوسط
يستخدم الفندق منتجات محلية تقلل من أضرارها على النزلاء.	2,636	0,9624	8	متوسط
يقدم الفندق نوعية جديدة من الخدمات تتوافق والسياحة البيئية.	3,273	0,8394	4	متوسط
يعمل الفندق على تحديد أماكن خاصة للمدخنين ووضع ملصقات لتحذ من التدخين.	4,212	0,451	1	مرتفع
يوفر الفندق أدوات رياضية ومرافق عالية المستوى للنزلاء والعاملين.	3,303	1,0150	3	متوسط
يوفر الفندق أغذية صحية للنزلاء والعاملين ذات طبيعة محلية	3,303	0,8833	2	متوسط
يقوم القائمون على الفندق بإبرام اتفاقيات مع القطاع الحكومي والقطاع الخاص لضمان تحقيق الأداء البيئي المطلوب	2,697	0,9838	7	متوسط
يتعاون الفندق مع شركائه لاستخدام التقنيات المبتكرة من اجل تحسين الأداء البيئي.	2	0	10	منخفض
يهتم الفندق باستخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة.	3,152	0,7953	5	متوسط
المتوسط العام	2,99	0,8041		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يظهر من خلال الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق ببرامج المسؤولية الاجتماعية بالفنادق محل الدراسة بولاية ورقلة بلغ 02.99 بانحراف معياري قدره 0.804، وقد احتلت الفقرة رقم 34 (يعمل الفندق على تحديد أماكن خاصة للمدخنين و وضع ملصقات لتحذ من التدخين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 04.212 وانحراف معياري بلغ 0.451، في حين جاءت الفقرة رقم 30 (يحرص الفندق على استخدام منتجات مبتكرة و صديقة للبيئة) في المرتبة الأخيرة لفقرات هذا المجال

بمتوسط حسابي بلغ 02.485 وانحراف معياري قدر بـ 0.9722 ، كما يظهر الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المتغير جاء بدرجة موافقة متوسطة مما يدل على وجود اتفاق متوسط حول الالتزام ببرامج المسؤولية الاجتماعية والمحددة في الجدول 04، مما يدل ان الفنادق تعمل على تحديد أماكن خاصة بالمدخنين ووضع ملصقات تحذ من التدخين وذلك لان التدخين يؤثر سلبا على نظافة المكان وعلى راحة النزلاء.

رغم ذلك إلا أن هناك إهمال وعدم الالتزام ببعض برامج الادارة المسؤولية الاجتماعية في الفنادق محل الدراسة حيث لا يتعاون الفندق مع شركائه لاستخدام التقنيات المبتكرة من اجل تحسين الأداء البيئي وكذلك لا يقدم بصفة مستمرة للنزلاء أغذية صحية وذات طبيعة محلية لان الأغذية تكون حسب طلبات النزلاء والأطعمة التقليدية تكون يوم الجمعة فقط. ومنه نستنتج أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من الجانب البيئي متوسط، وهذا ما ينفي الفرضية الثانية.

### الفرع الثالث: عرض نتائج اختبار الفرضية الثالثة.

نصت الفرضية الثالثة على أنه: " وجود علاقة بين الممارسات الخضراء ومفهوم المسؤولية الاجتماعية للفنادق محل الدراسة"، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تحصلنا على النتائج التالية.

جدول (2-10): معامل الارتباط سبيرمان للمتغيرات المستقلة للممارسات الخضراء على المسؤولية الاجتماعية .

		البد الاول	البد الثاني	البد الثالث	البد الرابع
المحرر الثاني	Coefficient de corrélation	,042	,390*	,852**	,727**
	Sig. (bilatéral)	,815	,025	,000	,000
	N	33	33	33	33

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

يظهر الجدول السابق أن هناك علاقات ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) وبين المتغيرات المستقلة (الالتزام ببرامج مقاييس المتعلقة بالتصميم الداخلي والخارجي، برامج المياه الخضراء للفنادق، برامج الطاقة الخضراء للفنادق برامج الادارة البيئية الخضراء للفندق)، وكانت أقوىها بين المتغير التابع وبين برامج الطاقة الخضراء للفنادق حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.852 عند مستوى المعنوية 0.000، تليها علاقة المتغير التابع ببرامج الادارة البيئية الخضراء للفندق بقيمة 0.727 عند مستوى المعنوية 0.000 وعموما كلتا العلاقتين مرتفعة وطردية، بينما سجلت أقل قيمة ارتباط بين المتغير التابع وبين الالتزام ببرامج مقاييس المتعلقة بالتصميم الداخلي والخارجي وذلك بقيمة 0.042 عند مستوى المعنوية 0.815 وعموما تعد علاقة موجبة وضعيفة وغير دالة معنويا، أما بالنظر إلى علاقة المتغير المستقل الثاني والمتمثل في برامج المياه الخضراء للفنادق فنجد أنها ضعيفة موجبة حيث بلغت 0.390 عند مستوى المعنوية 0.025 .



جدول(2-11): معامل الارتباط سبيرمان للمتغير المستقل الممارسات الخضراء على المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية.

		المحور الثاني	المحور الأول	
Rho de Spearman	المحور الأول	Coefficient de corrélation	1,000	
		Sig. (bilatéral)	,000	
		N	33	
	المحور الثاني	Coefficient de corrélation	,860**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	
		N	33	33

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss.

يظهر الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الممارسات الخضراء والصورة المسؤولة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.860 عند مستوى المعنوية 0.000، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " توجد علاقة بين الممارسات الخضراء للفنادق محل الدراسة ومفهوم المسؤولية الاجتماعية "، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

### المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة.

في هذا المطلب سنحاول تفسير النتائج المتحصل عليه من الدراسة لمحاور الاستبانة:

- نصت الفرضية الأولى: للدراسة الأولى على انه "هناك التزام ضعيف في تطبيق الممارسات الخضراء لدى الفنادق العاملة بولاية ورقلة " و بعد القيام بالدراسة الميدانية تم نفي هذه الفرضية حيث أظهرت الدراسة أن الفنادق العاملة بولاية ورقلة تطبق هاته الممارسات، وهذا ما أكدته اتجاه إجابات العاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي ( 3,52 ) بدرجة موافق وهذا ما يدل على أن الفنادق محل الدراسة تتبنى هذه الممارسات وتحرص هذه الفنادق على دعم حقوق الإنسان واحترامها داخل نطاق الفندق .
- نصت الفرضية الثانية : على انه" تولي الفنادق العاملة بولاية ورقلة الأهمية اللازمة لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية "، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم نفي هذه الفرضية حيث أظهرت الدراسة أن الفنادق العاملة بولاية ورقلة محل الدراسة لا تولي الاهتمام اللازم لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية وهذا ما أكدت عليه اتجاه إجابات العاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي ( 2,99 ) بدرجة متوسطة وهذا ما يدل على أن الفنادق محل الدراسة لا تتبنى هذه الفكرة الأمر الذي يدعو إلى مسئولي الفنادق السعي إلى تطوير قطاع السياحة وتشجيع ونشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية من اجل تحقيق معايير الجودة، البقاء، الاستمرارية.
- نصت الفرضية الثالثة: إلى وجود علاقة بين الممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية ورقلة، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أظهرت الدراسة الميدانية أن هناك علاقة قوية إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية بين الممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية ورقلة ما يدل على أن مسئولي الفنادق يهتمون بالمسائل والقضايا البيئية.

## خلاصة:

في هذا الفصل تم عرض نتائج الدراسة الميدانية والمتعلقة بالممارسات الخضراء الية لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية ورقلة، وقد اقتصرت الدراسة على 33 إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي من أصل 40 إستبانة، وتم استخدام برنامج spss الإصدار 20 من أجل اختبار فرضيات الدراسة، وتحليل بياناتها للوصول إلى النتائج، والتي تم فيها قبول فرضية ورفض فرضيتين.

خاتمة

## الخاتمة:

شهدت هذه الدراسة بحث موضوع الممارسات الخضراء آلية ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية ورقلة واتخذت قطاع الفنادق ميدانا للدراسة حيث جاءت هذه الدراسة في فصل نظري وفصل تطبيقي، للإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في السؤال التالي: علاقة الممارسات الخضراء بالمسؤولية الاجتماعية، حيث تتجه معظم الفنادق العالمية مؤخرا نحو تبني شعار الفنادق الخضراء وهو احد الاتجاهات الحديثة في السياحة البيئية، وغدت المسؤولية الاجتماعية منهاجا وأسلوبا تقوم عليه العديد من المؤسسات السياحية العالمية، وعلى غير ما يعتقد فان تطبيق المسؤولية الاجتماعية لا يعد مكلفا من الناحية المالية، فله عائد معنوي ومادي ويعود بالريح والفائدة على المؤسسات السياحية. وكتقييم لمدى التزام الفنادق بالممارسات الخضراء والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها ببعض في قطاع الفنادق توصلنا للنتائج التالية:

الممارسات الخضراء مطبقة بشكل كبير في الفنادق العاملة بولاية ورقلة من خلال الالتزام ببرامج التصميم الداخلي والخارجي للفنادق وبرامج المياه الخضراء خاصة حيث ان الفنادق تقوم بالتخطيط المسبق لمكان الإنشاء مما يتوافق جيدا مع طبيعة المنطقة الرملية والمناخ الصحراوي السائد، أسطح الفندق مصممة بطريقة ممتازة لتدعم أجهزة التكييف طوال العام واعتماد التصميم على التقنيات الحديثة في البناء والعزل؛ كما أن التقنيات الحديثة في البناء والعزل المستعملة في الأسطح تحجب بشكل كبير تسرب الحرارة إلى الغرف وهذا ما يؤدي إلى عدم التكلفة في نظام التبريد مما يؤدي إلى تقليل التكاليف، وكذلك فيما يخص توافق تصميم الفندق للخلفيات الثقافية للمنطقة كان تصميم متوافق جدا وعوامل الجذب في البيئة المحيطة كان مرتفعا جدا.

كذلك تقوم الفنادق بشكل مستمر دون انقطاع بالمراقبة الدورية للحنفيات والأنابيب لمنع التسرب، الصنابير ومرشات الاستحمام منخفضة التدفق وذلك بتزويد كل حنفية بعنصر يقوم بتخفيض تدفق المياه، إعادة استخدام مياه المسبح لتنظيف المسبح إذا كانت نسبة الكلور فيها مركزة أما إذا كانت غير مركزة تماما فتستعمل بسقي النباتات، وكذلك تكون عملية رش المساحات الخضراء في وقت مبكر من الصباح أو المساء أين تكون حرارة الشمس منخفضة وذلك لتفادي التبخر وتوفر نشرات ترشيد استهلاك المياه في الحمامات هذا لان الفنادق محل الدراسة تمتلك الحس الأخلاقي للحفاظ على البيئة والمتمثل في جانب المحافظة على المياه وإعادة استخدامها وكذلك لتقليل من تكاليف استهلاك المياه .

كذلك الالتزام ببرامج الطاقة الخضراء من خلال متابعة وفحص عداد الكهرباء مرة واحدة على الأقل في كل شهر وذلك لتتبع الاستهلاك الشهري للكهرباء والتفطن في حال وجود استهلاك مضاعف للأجهزة الكهربائية.

والالتزام ببرامج الادارة البيئية الخضراء من خلال ان مدراء الفنادق يقوموا بوضع الأهداف والغايات البيئية وذلك لأنها تحرص الفنادق على الالتزام بالمعايير الأخلاقية والقانونية وتحقيق النجاح المتواصل في إدارة هذه الفنادق وتطويرها.

المسؤولية الاجتماعية في الفنادق محل الدراسة مطبقة بشكل متوسط حيث تقدم الفنادق محل الدراسة نوعية متوسطة من الخدمات التي تتوافق مع السياحة البيئية، يهتم الفندق إلى حد متوسط باستخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة، يقوم الفندق بمجهودات متوسطة باستخدام أنظمة بيئية حديثة ملائمة للعمل، يقوم القائمون على الفنادق بصفة متوسطة بإبرام اتفاقيات مع القطاع الحكومي و القطاع الخاص لضمان تحقيق الأداء البيئي المضمون ويستخدم الفندق نسبة متوسطة للمنتجات المحلية لتقلل

من أضرارها على النزلاء والعاملين وذلك لان الثقافة البيئية ليست اولوية للنزول وكذلك هناك نقص كبير في شركات المناوبة التي تعمل بتقنيات الخضراء .

توجد علاقة قوية بين الممارسات الخضراء للفنادق محل الدراسة والمسؤولية الاجتماعية هذا لان الممارسات الخضراء بأبعادها تلعب دور كبير في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية وهذا ما يتوافق مع دراسة بوغليظ الهام وزياي حولة.

### التوصيات :

ومن خلال هذه الدراسة يمكننا الخروج بمجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد الفنادق في الجزائر في تطبيق الممارسات الخضراء التي من شأنها حماية البيئة من جهة وزيادة أرباحها من جهة أخرى، واهم التوصيات هي كالاتي:

- العمل على توعية وتحسيس عمال الفنادق ومسيريها بأهمية تطبيق الممارسات الخضراء وحثهم على المحافظة على البيئة؛
- تشجيع الدولة والجهات المختصة للاستثمار في الفنادق الخضراء، من خلال تقديم تسهيلات ودعم لمثل هذه المشاريع؛ وكذا تعزيزها من خلال إدراجها ضمن الإستراتيجية التنموية السياحية؛
- وضع معايير دقيقة للفنادق الخضراء والسهر على تطبيقها؛
- حث الفنادق على تبني المسؤولية الاجتماعية والبيئية على وجه الخصوص؛
- ترميم المناطق الأثرية واستغلالها لبناء فنادق خضراء، الأمر الذي يدعم السياحة ويعزز التراث التاريخي والثقافي في الجزائر؛
- تقديم جوائز للفنادق التي تطبق الممارسات الخضراء من اجل تشجيعها وزيادة المنافسة بين الفنادق؛
- محاولة تعميم تجربة الفنادق الخضراء على الفنادق التقليدية في الجزائر؛
- تشجيع مسيري الفنادق في الجزائر على استخدام الوسائل والتكنولوجيا والمواد الصديقة للبيئة؛
- استخدام التقنيات الحديثة لترشيد استهلاك المياه، والاعتماد على الطاقات المتجددة؛
- محاولة الاستفادة من التجارب الأجنبية في مجال الممارسات الخضراء في الفنادق؛
- يجب أن تسعى الفنادق الخضراء في الجزائر للحصول على مختلف الشهادات الخضراء، وكذا تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وبإمكاننا في هذا الصدد تقديم بعض التوصيات التي قد تساعد الفنادق الجزائرية على ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية كما يلي:

- تشجيع الفنادق على تضمين البرامج الخضراء المسؤولة في مجالات التشغيل وحقوق الإنسان والبيئة في رؤيتها؛
- يجب على السلطات المختصة تشجيع الفنادق على زيادة الاهتمام بالممارسات الخضراء للفنادق وإدراجها ضمن مبادئ استراتيجية التنمية السياحية، وهذا من خلال تعزيز التعاون مع صناع السياحة والمنظمات الغير حكومية وذلك بنشر مدونة قواعد السياحة العالمية بين الفنادق؛
- القيام بوضع سياسات وبرامج تهدف الى حماية البيئة؛
- ترشيد استخدام الموارد الطبيعية؛
- ضرورة ادراج مقياس خاص بالفنادق الخضراء على مستوى الجامعات يدرس في التخصصات المتعلقة بالتسويق؛
- حث الفنادق على تخصيص جزء من أرباحها لدعم جهود المحافظة على البيئة وهذا من خلال المشاركة في النشاطات البيئية المستدامة التي تحمي التراث البيئي والثقافي.

حاولنا في هذا البحث ان نبين الممارسات الخضراء للفنادق الية لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية ورقلة للمستهلك وهذا الموضوع حديث لذا نتمنى أن تدرس جوانب أخرى لمواضيع لذا نقترح بعض المواضيع:

- \* أثر الممارسات الخضراء للفنادق على رضا الزبون.
- \* دور تطبيق الممارسات الخضراء في تقليل التكلفة.
- \* دور تطبيق الممارسات الخضراء في خلق فرص لإنشاء مؤسسات صغيرة ومتوسطة خضراء.

# قائمة المراجع

## المصادر والمراجع :

الكتب

- 1- خليف مصطفى غرايبية، "السياحة البيئية"، دار ناشري للنشر الالكتروني، عمان، 2012.
  - 2- مدحت محمد أبو انصر، "المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية ايزو 26000"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الاولى، القاهرة، 2015.
- الملتقيات والمجالات :
1. بوغليظة الهام وزباني خولة، "الممارسات الخضراء للفنادق : الية لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة بولاية قسنطينة"، مجلة الإداري دورية فصلية محكمة متخصصة في العلوم الإدارية عمان، الأردن، العدد 154، 2018، ص 60.
  2. طهراوي دومة، بسبع عبد القادر، "المسؤولية البيئية في القطاع السياحي الفنادق الخضراء والسياحة المستدامة"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية العدد 1، الجزائر، 2019.
  3. معهد الأبحاث التطبيقية، "تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان الاستهلاك الرشيد للمياه"، دليل الممارسات الصديقة للبيئة في ادارة القضايا البيئية في الفنادق دراسة حالة بيت لحم، 2012.
  4. عيد سامح خيرى واخرون، "دراسة عن الفنادق الخضراء في مصر مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد العاشر، العدد1، مصر، 2013.
  5. محمد الطيب بن ميرا، عبد النعيم دفرور، الياس الشاهد، "دور الفنادق الخضراء في التنمية السياحية البيئية ودعم التنمية المستدامة"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، العدد 8، 2017.
  6. أحمد عبد الكريم عبد الرحمن، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال: مجالاتها، معوقات الوفاء بها(دراسة ميدانية)"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 11، العدد 2، عمان الأردن، 1997.
  7. بن عيشاوي احمد ومزهودة نور الدين، "واقع المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة البترولية في الجزائر توافقا مع المعايير الدولية (29000 ISO)، (26000 ISO)، (14000 ISO)"، الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ورقلة يومي 25 و26 نوفمبر 2013.
  8. وهيبه مقدم، بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، الملتقى الدولي الثالث حول المنظمات والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار الجزائر، 14 و15 فيفري 2012.
  9. هبة بوشوشة، "التوجه نحو الفنادق الخضراء داخل القطاع الفندقي"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة، العدد11، 2019.



10. عبد القادر عطية حماد، "تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان التنمية السياحية المستدامة"، جامعة الأقصى غزة، العدد1، 2015.
11. عبد السلام مخلوفي وسفيان بن عبد العزيز، "تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات متعدد الجنسيات"، الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية علوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة بشار، ص7.

### المذكرات

- 1- شكروب مروة، "ممارسات التنمية المستدامة في الفنادق الجزائرية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة 8ماي 1945 قالة 2018.
- 2- ضيائي نوال، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة ابوبكر بالقائد تلمسان، 2010.
- 3- مقدم وهيبة، "تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة وهران، 2014.
- 4- بوبكر محمد الحسن، " دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المنظمة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014.
- 5- إباد محمد عودة، "قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية"، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008.
- 6- عبد الله بن منصور، "إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008.

### المحاضرات:

1. طاهر محسن المنصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، "تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة"، مداخلة لقسم إدارة الأعمال، جامعة الزيتونة وجامعة البترا، عمان-الأردن، 2006.
2. سميرة صالحى وقداش سمية، "تقييم التوجه نحو الفنادق الخضراء في الجنوب الجزائري"، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الرابع حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات المستجندات التسويقية في ظل التطورات المعاصرة وانعكاساتها على الاداء المؤسسي المنعقد بجامعة ورقلة، يومي 02 و03 ديسمبر 2019.

### المؤتمرات:

1. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف/ 2004.

### المواقع:

- 1.Lodging Program, Site : <https://www.documents.dgs.ca.gov>.What is a Green Hotel? Green Best Practices for Hotels, California Green.
- 2.What is a Green Hotel? Green Best Practices for Hotels, California Green Lodging Program, Site : <https://www.documents.dgs.ca.gov>.
- 3.إرشادات بشأن البيئة والصحة والسلامة الخاصة بمنشآت السياحة والضيافة مجموعة البنك الدولي، 29 مارس 2020 من الموقع [www.wifcorg](http://www.wifcorg).
- 4 .<http://www.clefverte.ma/ar/eco-label>.
- 5.<http://www.greenkey.global/>.
- 6.المسؤولية الاجتماعية ISO 26000، نشرية تعريفية، شركة تنمية المعرفة على الموقع، [www.iso.org](http://www.iso.org).
- 7.رقية عيران، "المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية"، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العربي. [www.Arabvolunteering.org](http://www.Arabvolunteering.org).

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح \_ ورقلة \_  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



استمارة الاستبيان

أخي الكريم، أختي الكريمة:

نحن بصدد إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في تخصص إدارة أعمال، ويتمحور موضوع دراستنا حول "الممارسات الخضراء للفنادق لترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفنادق العاملة في ورقلة" ونرجو من سيادتكم التعاون معنا وذلك بوضع علامة (x) في المكان الذي تراه مناسب، ونحيطكم علما بان إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير وشكرا.

الطالبتين: الضب ماجدة ريان

طليبة منال

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

- 1) الجنس: ذكر  أنثى
- 2) العمر: أقل من 30  من 31-40  من 41-50  أكثر من 50
- 3) المستوي التعليمي: أقل من ثانوي  ثانوي  جامعي  أخرى
- 4) الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

## الجزء الثاني ::

### المحور الاول

الرقم	الملاحظات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافقا مطلقا
<b>البعد الأول: الالتزام ببرامج المقاييس المتعلقة بالتصميم الخارجي والداخلي للفنادق</b>						
1	يقوم الفندق بالتخطيط المسبق لمكان إنشائه بما يتوافق مع طبيعة المنطقة والمناخ السائد.					
2	احترام المعايير البيئية عند انشاء او توسيع الفندق.					
3	يتم بناء الفندق بمواد محلية أو مواد معاد استخدامها.					
4	يعتمد الفندق في عوامل الجذب على البيئة المحيطة.					
5	يعتمد التصميم الجيد للفندق على التقنيات الحديثة في البناء والعزل.					
6	تصميم الفندق يوافق الخلفيات الثقافية للمنطقة.					
7	أسطح الفندق مصممة لتدعم أجهزة التكييف طوال العام.					
<b>البعد الثاني: برامج المياه الخضراء للفندق</b>						
8	نشرات ترشيد استهلاك المياه في الحمامات.					
9	الصنابير ومرشات الاستحمام منخفضة التدفق.					
10	المراقبة الدورية للحنفيات والأنابيب لمنع التسربات.					

					11	إعادة استخدام مياه المسبح لتنظيف المسبح .
					12	يستخدم الفندق أدوات قطع وتوفير المياه في الفندق لتقليل استخدامه.
					13	يوفر الفندق نظام استرجاع وتدوير المياه المستعملة لإغراض إعادة الاستعمال.
					14	تبنى برامج توفير المياه في المطبخ.
					15	رش المساحات الخضراء في وقت مبكر من الصباح او المساء للحد من التبخر.
<b>البعد الثالث: برامج الطاقة الخضراء للفندق</b>						
					16	يعمل الفندق على توعية النزلاء والعاملين لترشيد استهلاك الطاقة.
					17	يستخدم الفندق الطاقة المتجددة مثل طاقة الرياح والطاقة الشمسية.
					18	يعمل الفندق على الترشيد في استهلاك الطاقة عن طريق الاستفادة من الإضاءة الطبيعية.
					19	يستخدم الفندق نظام خاص بالتدفئة والتبريد لضمان إطفاء الغرف غير المستخدمة.
					20	استعمال نظام استشعار الحركة للإضاءة.
					21	تركيب أجهزة إغلاق الباب أوتوماتيكيا.
					22	متابعة عدادات الكهرباء مرة واحدة على الأقل كل

					شهر .
<b>البعد الرابع: برامج الإدارة البيئية الخضراء للفندق</b>					
					<b>23</b> لدى الفندق مؤشرات الأداء الأخضر الصديق للبيئة لإدارة وتقييم الأداء.
					<b>24</b> يقوم مدراء الفندق بوضع الأهداف والغايات البيئية.
					<b>25</b> يوجد لدى الفندق سياسة بيئية واضحة في مجال النفايات.
					<b>26</b> يتعاقد الفندق مع مؤسسات مختصة في رسكلة واسترجاع النفايات الصلبة.
					<b>27</b> يوجد لوائح إرشادية في كل الغرف لتوضيح سياسات الفندق نحو المحافظة على البيئة .
					<b>28</b> يقوم الفندق بتدريب العاملين بما يتوافق مع الإدارة البيئية.
					<b>29</b> تفادي شراء المنتجات التي لا يمكن التخلص منها

**المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية للفندق**

					<b>30</b> يحرص الفندق على استخدام منتجات مبتكرة وصديقة للبيئة.
					<b>31</b> يقوم الفندق باستخدام أنظمة حديثة وبيئية ملائمة للعمل.
					<b>32</b> يستخدم الفندق منتجات محلية تقلل من أضرارها على النزلاء والعاملين.

					يقدم الفندق نوعية جديدة من الخدمات تتوافق والسياحة البيئية.	33
					يعمل الفندق على تحديد أماكن خاصة للمدخنين ووضع ملصقات لتحذ من التدخين.	34
					يوفر الفندق أدوات رياضية ومرافق عالية المستوى للزلاء والعاملين.	35
					يوفر الفندق أغذية صحية للزلاء والعاملين ذات طبيعة محلية	36
					يقوم القائمون على الفندق بإبرام اتفاقيات مع القطاع الحكومي والقطاع الخاص لضمان تحقيق الأداء البيئي المطلوب.	37
					يتعاون الفندق مع شركائه لاستخدام التقنيات المبتكرة من أجل تحسين الأداء البيئي.	38
					يهتم الفندق باستخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة	39



## نتائج ال spss

### Statistiques descriptives

	N	متوسط حسابي	انحراف معياري
1	33	4,394	,4962
2	33	2,758	,8671
3	33	2,424	,8303
4	33	3,939	1,1163
5	33	4,242	,4352
6	33	4,182	,5839
7	33	4,303	,4667
8	33	3,485	,9722
9	33	4,485	,5075
10	33	4,515	,6185
11	33	4,424	,5019
12	33	2,273	,4523
13	33	3,182	,8823
14	33	2,273	,6261
15	33	4,303	,4667
16	33	2,606	,9663
17	33	3,182	1,2107
18	33	3,121	1,0535
19	33	2,000	0,0000
20	33	2,970	,6840
21	33	2,727	,9770
22	33	4,061	,2423
23	33	3,333	1,0508
24	33	3,636	,8951
25	33	3,030	1,0150
26	33	2,758	,9692
27	33	3,333	1,3150
28	33	3,273	1,3056
29	33	2,303	,7699
30	33	2,485	,9722
31	33	2,879	1,1390
32	33	2,636	,9624
33	33	3,273	,8394
34	33	4,212	,4151
35	33	3,303	1,0150
36	33	3,303	,8833
37	33	2,697	,9838
38	33	2,000	0,0000
39	33	3,152	,7953
N valide (liste)	33		

## معامل الفا كرومباخ

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,902	39

### معامل الارتباط بين المحور الأول والمحور الثاني

#### Corrélations

		تامحور الاول	المحور الثاني
Rho de Spearman	تامحور الاول	1,000	,860**
	Coefficient de corrélation		
	Sig. (bilatéral)		
	N	33	33
	المحور الثاني	,860**	1,000
	Coefficient de corrélation		
	Sig. (bilatéral)		
	N	33	33

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### مصفوفة الارتباط بين ابعاد المحور الاول مع المحور الثاني

#### Corrélations

	البعد الاول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع
المحور الثاني	Coefficient de corrélation	,042	,390*	,852**
	Sig. (bilatéral)	,815	,025	,000
	N	33	33	33

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).