



## مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



[www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/](http://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/)

موقع المجلة:

<sup>1</sup> جامعة الجلفة (الجزائر)

الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي كسبيل لتحقيق تنمية سياحية مستدامة – دراسة حالة: فندق إيبيس "Ibis" مطار الجزائر -

Green practices in the hotel sector s a way to achieve sustainable tourism developoment - case study :Ibis hotel, Algiers Airport.

سفيان بن داود\* <sup>1</sup> [sof.ben2015@gmail.com](mailto:sof.ben2015@gmail.com)

تاريخ النشر: 2020/06/30

تاريخ القبول: 2020/05/22

تاريخ الإرسال: 2020/02/20

### الكلمات المفتاحية

### ملخص

تهدف الدراسة الحالية إلى إلقاء الضوء على أحد أهم المفاهيم الحديثة في القطاع السياحي و التي تعرف بالتنمية السياحية المستدامة، مع محاولة الإشارة على بعض الممارسات المتعلقة بها خاصة في المجال الفندقي. مع إبراز بعض التجارب الدولية الناجحة في هذا الإطار، و من أجل الإجابة على الإشكالية بالنسبة لواقعها في الجزائر، ارتأينا عرض دراسة حالة لأحد الفنادق المعروفة و السباقة في هذا الميدان، فندق "إيبيس" الجزائر - والذي يعد من أحد العلامات التابعة لمجموعة "أكور"، ذو المستوى المتوسط و يدخل في إطار الفنادق الخضراء . بحيث استعان الباحث بطريقة المقابلة و الملاحظة الشخصية - إضافة على الوثائق الداخلية للمؤسسة بغرض جمع البيانات، ليخرج في الأخير بالعديد من النتائج أهمها أن المؤسسات الفندقية و خاصة في إطار الشراكة الأجنبية تتبن العديد من الممارسات الصديقة للبيئة و التي تخدم أهداف التنمية المستدامة، و من أهمها برنامج "Planet 21" الذي كان من ابتكار المجموعة و يشمل كافة علاماتها، وهو يعكس بصورة واضحة أهم المبادئ التي تدعو لها المنظمات الدولية في هذا الاتجاه خاصة منظمة السياحة العالمية.

تصنيف JEL: O15 ؛ O21 ؛ O35 ؛ O44

### Abstract

The current study aims to shed light on one of the most important modern concepts in the tourism sector, which is known as sustainable tourism development, with an attempt to indicate some practices related to it, especially in the hotel field. With highlighting some successful international experiences in this regard . In order to answer the problem regarding its reality in Algeria, we decided to present a case study of one of the well-known and leading hotels in this field, the "Ibis" Hotel Algeria, which is one of the brands affiliated with the "Accor" group, which is of the middle class and is part of the green hotels. So that the researcher used the method of interview and personal observation - in addition to the internal documents of the institution for the purpose of collecting data, Finally, he came out with many results, the most important of which is that hotel establishments, especially in the framework of foreign partnerships, adopt many environmentally friendly practices that serve sustainable development goals, and the most important of them is the "Planet 21" program, which was a innovation of the group and includes all its marks, and it reflects Clearly, the most important principles advocated by international organizations in this direction, especially the World Tourism Organization .

### Keywords

Sustainable tourism development ; Green hotels ; Environmentally friendly practices; Planet 21 program .

JEL Classification Codes : O15; O21 ; O35 ; O44

\* البريد الإلكتروني للباحث المرسل: [sof.ben2015@gmail.com](mailto:sof.ben2015@gmail.com)

**1. مقدمة:**

للأنظمة البيئية عامل أساسي في استدامة السياحة والتي تظهر في العديد من الأصعدة منها: البنى التحتية، المؤسسات بشتى أنواعها في مفهومها الحديث، و في الصناعة الفندقية بالخصوص أصبح التخفيف من تكاليف الطاقة، تحسين بيئة المعيشة، نوعية المبنى، استخدام المواد الجديدة "صديقة للبيئة"، المعدات و التجهيزات الأقل استهلاكاً للطاقة، استخدام أكثر للطاقة الشمسية والفرز الانتقائي للنفايات من قبل الفنادق والمنتجعات هو عامل جديد في المقاربة البيئية لصناعة الفنادق الخضراء، حيث تعرف هذه الفنادق تطورا كبيرا وانتشارا واسعا على مستوى العديد من الدول الرائدة في المجال السياحي، و التي ارتفع عددها بشكل ملموس و ذلك من خلال الممارسات الخضراء و البرامج المعدة لذلك المطبقة، إذ أصبح إنشاء فنادق خضراء وتحويل الفنادق التقليدية إلى هذا المفهوم أمرا ضروريا لضمان تحقيق التنمية المستدامة و السياحة البيئية لاستقطاب و الاحتفاظ بالزبائن، و أكدت على ذلك العديد من المنظمات الدولية و تم التماسه من خلال العديد من الممارسات . و الجزائر كدولة ذات إمكانات سياحية و بيئية هائلة ، ومن خلال برنامجا و خطتها لسنة 2030 تسعى لمجابهة عض من تل التجارب من خلال إقامة شركات مع مجموعة دولية سباقة في المجال، والسؤال المطروح : "كيف تساهم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي في تحقيق تنمية سياحية مستدامة، وما هو واقعها بالنسبة للجزائر؟".

ومن خلال هذا السؤال الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ماهي أهم المفاهيم الحديثة للتنمية السياحية المستدامة و في ما تتمثل أهم المبادئ المتعلقة بها؟؛
- فيما تتمثل التجارب الدولية الناجحة في إطار الفنادق الخضراء؟؛
- ما هي أهم الممارسات الخضراء المطبقة في الفنادق الجزائرية ذات الشراكة الأجنبية؟ .

و من أجل الإجابة على الأسئلة السابقة ، قام الباحث بافتراض ما يلي :

- تطبيق الممارسات الصديقة للبيئة يعد السبيل الوحيد لتحقيق أهداف التنمية البيئية المستدامة ؛
  - لا يتم تطبيق أي من الممارسات الخضراء على مستوى الفنادق الجزائرية بما فيها ذات الشراكة الأجنبية
- تكمن أهمية الدراسة الحالية في محاولة إلقاء نظرة على أحد أحدث المفاهيم في السياحة الحديثة و مدى تطبيقها مبادئها على مستوى مؤسساتنا السياحية، كون هذه الدراسات أصبحت محط اهتمام العديد من الباحثين في المجال .
- والهدف من الدراسة هو أساسا محاولة توضيح واقع تطبيق الممارسات الخضراء على مستوى الفنادق الجزائرية خاصة ذات التصنيف المتوسط و التي تعد الأكثر ملاءمة لهذا الخصوص و مدى إمكانية تعميم ذلك التطبيق في باقي المؤسسات الفندقية و خاصة من خلال الأخذ بالتجارب الدولية الرائدة .

استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي للإحاطة بجوانب الموضوع، و اختار في ذلك طريقة المقابلة والملاحظة الشخصية و كذا بعض الوثائق الداخلية لمؤسسة محل الدراسة في سبيل جمع المعلومات و البيانات .

## II. الإطار النظري والدراسات السابقة:

تم معالجة هذا الموضوع في إطار العديد من الدراسات السابقة على المستوى الوطني و الأجنبي، ومن أهم تلك الدراسات نذكر :

- دراسة كل من بن بوزيان محمد ، "بن حبيب عبد الرزاق، و آخرون، السياحة المستدامة كمحرك للتنمية الإقليمية:مقاربة نظرية"، مقال علمي ضمن مجلة إدارة المؤسسات و تسيير رأس المال الاجتماعي التابعة لمخبر ، جامعة تلمسان،العدد 08، ديسمبر 2012 ، والتي كانت تهدف إلى التعريف بالسياحة المستدامة وفقا للمفهوم الحديث، و إبراز مكونات نظرياتها، و التطرق إلى عوامل الجذب السياحي للأقاليم و كيفية تثمين الموارد الإقليمية عن طريق السياحة المستدامة ، و قد أشارت الدراسة إلى تجارب دولية ناجحة في المجال ، و خلصت الدراسة إلى أن تبني برامج السياحة المستدامة هي الأداة التي تسمح بتحقيق تنمية مستدامة للأقاليم، كذلك أن تطوير السياحة يرافقه تحديات كبيرة، منها : الاستهلاك المفرط للمياه بالمقارنة مع استخدام المياه السكني وتصريف المياه غير المعالجة، وتوليد النفايات ، والأضرار التي لحقت بالتنوع البيولوجي المحلي البري والبحري والتهديدات لبقاء الثقافات المحلية والتراث المبنى والتقاليد،أيضا قد يمكن الاستثمار في السياحة المستدامة من تقليل تكلفة المياه والطاقة والنفايات وتعزيز قيمة التنوع البيولوجي والنظم البيئي .

- دراسة الباحث بن فرج زوينة، الفنادق الخضراء أحد المداخل لتحقيق التنمية المستدامة، ورقة علمية مقدمة في إطار اليوم الدراسي: " التهيئة السياحية ودورها في التنمية السياحية"، 21 ديسمبر 2009، جامعة برج بوعريش، الجزائر، حيث تطرقت الدراسة إلى البيئة والسياحة البيئية، وأهداف التنمية السياحية وأشكالها، و مفاهيم متعلقة بالفنادق البيئية، و خلصت الدراسة الدراسة ببعض المفاهيم البيئية الجديدة في المجال الفندقي و أهم معايير تصنيف الفنادق البيئية أو الخضراء، إضافة إلى عرض بعض التوصيات تخص آليات تفعيل السياحة البيئية المستدامة خاصة في الدول ذات المقومات البيئية الكبيرة، مثل الجزائر .

- دراسة الباحث عبد القادر إبراهيم حماد: "تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان التنمية السياحية المستدامة :حالة الفنادق في محافظات قطاع غزة"، مقال علمي ضمن مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، حيث تطرق المقال إلى العديد من المفاهيم المتعلقة بالفنادق الخضراء، شروط إقامتها وعلاقتها بالتنمية المستدامة و شملت الدراسة على تحليل معطيات وبيانات إحصائية من خلال استبيان، ضمن العديد من المحاور والتي جاء من أهمها عدم وجود الوعي البيئي، مدى الاستعداد المادي والمعنوي لتطبيق الممارسات الصديقة للبيئة...، حيث

استخدمت الدراسة المنهج الوصفى التحليلي الذي يحاول من خلالها الباحث وصف وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها. لتخلص بالعديد من التوصيات كنتشجيع أصحاب الفنادق والمنشآت السياحية المختلفة على استخدام الوسائل الصديقة للبيئة بكافة الإمكانيات المتاحة لما لذلك من ضرورة حتمية في صناعة السياحة .

والباحث من خلال الدراسة الحالية يحاول الأخذ ببعض الأطر من تلك الدراسات و توضيح نماذج جديدة للبرامج المعتمدة في المؤسسات الفندقية الرائدة في المجال و مستوى تطبيقها على مستوى المؤسسات الأجنبية في إطار احتكاكها و شراكتها القائمة للدفع بالقطاع السياحي حسب أهداف خطة التنمية الوطنية، لذا تم تقسيم البحث في جزئه النظري إلى محاولة ذكر بعض المفاهيم المتعلقة بالتنمية السياحية و الممارسات الخضراء ، و من تم توضيح المفهوم الحديث للفنادق الخضراء مع الإشارة إلى بعض الممارسات الواقعية من خلال تجارب دولية ناجحة .

## 1. الإطار المفاهيمي للتنمية سياحية مستدامة و الممارسات الخضراء

### أ. مفهوم التنمية سياحية مستدامة:

التنمية المستدامة هي مصطلح اقتصادي اجتماعي يعني تطوير وسائل الإنتاج بطرق لا تؤدي إلى استنزاف الموارد الطبيعية لضمان استمرار الإنتاج للأجيال القادمة ( تلبية احتياجات الجيل الحالي دون إهدار حقوق الأجيال القادمة . و ترى منظمة الأغذية والزراعة " الفاو " أن التنمية المستدامة هي عبارة عن عملية إدارة قواعد الموارد الطبيعية والعمل على توجيهها نحو التغير التقني والمؤسسي بصورة تضمن تحقيق واستمرار إشباع الحاجيات البشرية للأجيال الحالية وكذلك المستقبلية ، كما ترى أن تلك التنمية وخاصة في مجال الزراعة والغابات والمصادر السمكية تحمي الثروة الطبيعية بما فيها الأرض والمياه والمصادر الوراثية النباتية وكذلك الحيوانية من أي أضرار قد تلحق بها ولا تضر بالبيئة ، كما وأنها تتسم بأنها ملائمة من الناحية الفنية والتقنية ، ومن الناحية الاقتصادية ولا يرفضها المجتمع. (1)

التنمية السياحية عملية مركبة المكونات، متشعبة الجوانب تضم عناصر متعددة متداخلة ومتفاعلة تقوم على محاولة علمية وتطبيقية للوصول إلى الاستغلال الأمثل لعناصر الإنتاج السياحي الأولية من إطار طبيعي وتراث حضاري، تسندها قاعدة كاملة من البنية التحتية من خلال التقدم العلمي والتكنولوجي، وربط كل ذلك بعناصر البيئة واستخدامات الطاقة الجديدة وتنمية مصادر الثروة البشرية للقيام بدورها الفعّال في برامج التنمية، على ضوء طلب سياحي متنوع يتواءم مع تنمية العرض السياحي.

أما الاستدامة في التنمية السياحية فقد جاء هذا التعبير لأول مرة في تقرير لجنة الأمم المتحدة للبيئة والتنمية المسماة بلجنة "برندلاند، 1987"، بأنها التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون التضحية بقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتهم. (2)

تحدد السياحة البيئية أشكال السياحة التي يتم اعتمادها في المجال الطبيعي، وهي مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمفهوم اكتشاف الأوساط الطبيعية والحرص على الحفاظ عليها وقيام السياح بأفضل الممارسات المتعلقة باحترام البيئة الطبيعية والبشرية التي تستضيفهم. وحسب تعريف منظمة السياحة العالمية "UNWTO"، فالسياحة البيئية تلبي الحاجيات الراهنة للسياح والجهات المستضيفة، مع الحفاظ على المؤهلات السياحية الطبيعية وتأمينها في المستقبل. كما تعمل السياحة البيئية على إدارة الموارد التي تستجيب إلى الحاجيات الاقتصادية والاجتماعية والجمالية، مع الحفاظ على الاندماج الثقافي والعمليات البيئية اللازمة والتنوع البيولوجي والنظم التي تدعم الحياة ، و تظم بدورها العديد من الأشكال و المفاهيم ذات العلاقة من أهمها نذكر(3) :

▪ **السياحة البيئية المستدامة(السياحة الخضراء):** يمكن تعريف السياحة البيئية المستدامة بأنها: " السفر إلى مناطق طبيعية لم يلحقها تلوث ولم يتعرض توازنها الطبيعي إلى الخلل وذلك للاستمتاع بمناظرها ونباتاتها وحيواناتها البرية و يعتبر هذا النوع من السياحة هاما جدا للدول النامية لكونه يمثل مصدرا للدخل إضافة إلى دوره في الحفاظ على البيئة و ترسيخ ثقافة و ممارسات التنمية المستدام(4) . كما يمكن أن تعرف على أنها: نقطة التلاقي بين احتياجات الزوار و النقطة المضيفة لهم، مما يؤدي إلى حماية ودعم فرص التطوير المستقبلي، بحيث يتم إدارة جميع المصادر بطريقة توفر الاحتياجات الاقتصادية و الاجتماعية و الروحية، و لكنها في الوقت ذاته تحافظ على الواقع الحضاري و النمط البيئي الضروري و التنوع الحيوي و جميع مستلزمات الحياة و أنظمتها (5) .

خضعت لشروط السياحة البيئية والتي وضعتها الكثير من دول العالم في شكل مبادئ للسياحة البيئية يتمثل في ما يلي: (6)

- توفير مراكز دخول محددة تزود السائح بالمعلومات اللازمة عن منطقة السياحة، وإدارة سليمة للموارد الطبيعية والتنوع الحيوي بطرق مستدامة بيئياً، ووضع قوانين صارمة وفاعلة لاستيعاب أعداد السياح وحمايتهم وحماية المواقع البيئية في نفس الوقت. وتوفير دعم مادي مباشر لجهود صون الطبيعة
- دمج سكان المحليين وتوعيتهم وتنقيفهم بيئياً وسياحياً، وتوفير مشاريع اقتصادية للدخل من خلال تطوير صناعات سياحية وتحسين ظروف معيشتهم، والتعاون من أجل إنجاح السياحة البيئية بتعاون مختلف القطاعات المختصة بالسياحة والبيئة معا.
- تقليص التأثير على البيئة بحساب الزائرين بناءً على الطاقة الاستيعابية للمكان، وبناء قاعدة من الوعي والتقدير لدور البيئة والثقافة المحلية. والتعامل بمبدأ الضيافة لا صيغة بائع الخدمة والعميل.

- توفير فرص الاستثمار والعمل لرفع المستوى المعيشي للسكان المحليين واحترام الإعلان العالمي لحقوق الإنسان واتفاقيات حماية العمال.

■ **السياحة المسؤولة :** حسب التحالف الدولي للسياحة المسؤولة تعبر السياحة المسؤولة عن كل شكل من أشكال التهيئة والأنشطة السياحية التي تحترم وتحافظ على المدى الطويل على الموارد الطبيعية والثقافية والاجتماعية التي تساهم بدورها، بشكل إيجابي وعادل في تنمية وازدهار الأفراد الذين يعيشون وقيمون هذه الفضاءات. كما تساهم السياحة المسؤولة كذلك في خلق التفاهم والاحترام المتبادل بين الناس، وباعتبارها محركا للازدهار الفردي والجماعي، تركز السياحة المسؤولة على الأصالة ولقاء السياح بالسكان المحلية من جهة، والتسيير المعقلن للموارد الطبيعية من جهة أخرى (7) .

■ **السياحة العادلة :** ستعمل المصطلح "عادل" أساسا في سياق التعاملات بين المستهلكين في الشمال والمزودين في الجنوب، وتعرف السياحة العادلة بأنها مجموع أنشطة الخدمات السياحية التي يقدمها الفاعلون كسياح مسؤولين، ويتم إعدادها من قبل الجهات المستضيفة المحلية التي تُشارك بكيفية مهمة في تطوير تعريف هذه الأنشطة (مع احتمال تعديلها وتوجيهها أو وقفها) وتسييرها المستمر، ويجب أن تكون الفوائد الاجتماعية والثقافية والمالية لهذه الأنشطة ملموسة محليا، وموزعة بشكل متساو بين أعضاء الساكنة المحلية.

ب. أهمية التنمية السياحية المستدامة :

تبدو الأهمية الاقتصادية للتنمية السياحية من خلال العديد من النقاط أهمها ما يلي :

- تحسين ميزان المدفوعات؛
- توفير فرص عمل وحل مشكلة البطالة؛
- زيادة الفرص الاستثمارية المربحة؛
- تحقيق التنمية المتوازنة بين الأقاليم

ت. أهداف التنمية السياحية المستدامة:

من بين أهم الأهداف الاقتصادية للتنمية السياحية المستدامة: نذكر ما يلي: (8)

- القضاء على الفقر المطلق في العالم؛
- القضاء على الجوع في العالم؛
- رفع كفاءة وإنتاجية العمل والنمو الاقتصادي؛

- تطوير الصناعة والتكنولوجيا المائية والبنية الأساسية؛
  - ضمان تحقيق إطار عام للاستهلاك والإنتاج المستدام .
- أما عن الأهداف الاجتماعية لها نحدد ما يلي : (9)

- تحسين نوعية الحياة للمجتمع المحلي؛
- المحافظة على المساواة في الحقوق ؛
- حماية نوعية البيئية بالمحافظة على التنوع البيئي والنظامي والحيوي؛
- صيانة الأصالة الثقافية للمجتمعات؛
- تقديم نوعية عالية من المعلومات والخبرات بالشكل المناسب للزوار.

#### ث. خصائص و مميزات التنمية السياحية المستدامة:

يمكن الإشارة إلى أن خصائص السياحة المستدامة تتمثل فيما يلي:

- تقديم المعلومة للسياح والمسافرين ليتعرفوا ليس فقط عن المواقع السياحية التي يقصدونها وإنما أيضا للمساعدة في المحافظة على الخصائص والمعطيات البيئية؛
- تحافظ على الميزات المحمية للمواقع السياحية والمتمثلة بالنواحي المعمارية والتراثية و الإيكولوجية؛
- أنها تكون موجهة بشكل رئيسي لمنفعة السكان المحليين بحيث يتم إعطاء الأولوية في الوظائف والتدريب للسكان المحليين؛
- المحافظة على الجودة ليس فقط الاعتماد على مقياس النجاح الذي يعتمد على أعداد السياح والزوار وإنما على مدة الإقامة التي ينفقونها في مواقع الاستدامة السياحية؛
- تحقيق أعلى درجات الرضا من طرف الزوار المواقع السياحية بحيث يشجع السائح أصدقائه على الاستمتاع بالتجارب و الخبرات التي اكتسبوها و بالتالي إرضاء المزيد من السياح و الزوار و ذلك لإدامة النشاط السياحي فيها.

#### ج. الممارسات الصديقة للبيئة: "الممارسات الخضراء":

من أهم الممارسات الخضراء نذكر ما يلي: (10)

الاستخدام الرشيد للموارد الطبيعية كالأرض و التربة و الطاقة و المياه؛

- العمل على خفض نسب التلوث بأشكاله المختلفة ؛
- الحفاظ على التنوع الحيوي من خلال حماية النباتات و الحيوانات و النظام الإيكولوجي؛
- الإبقاء على التراث الثقافي بأشكاله المختلفة؛
- المشاركة المحلية لكافة شرائح المجتمع في عمليات التنمية؛

- استخدام العمالة والمنتجات المحلية؛

- التقليل من المواد الكيماوية الملوثة للبيئة؛

- وضع سياسة تراعى الشروط البيئية في كافة مراحل التنمية السياحية.

### ح.التعاون الدولي في مجال السياحة المستدامة ودور منظمة السياحة العالمية:

لعل من أبرز خطوات التعاون الدولي في مجال السياحة المستدامة قيام منظمة السياحة العالمية بتطبيق برامج عمل لمدة عشر سنوات « YFP 10»، والدعوة إلى الإسراع بالتحول إلى الاستهلاك و الإنتاج المستدام، في الدول النامية والدول المتقدمة حسب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 288/66 ، و يمكن تحديد بعض مجالات التعاون الأخرى فيما يلي : (11)

▪ **الميثاق الأوروبي للسياحة المستدامة:** يعتبر الميثاق الأوروبي للسياحة المستدامة وسيلة عملية وفعالة لحماية المناطق السياحية من أجل التنمية المستدامة، وإدارة المشروعات السياحية مع الأخذ في الاعتبار احتياجات البيئة الطبيعية والسكان المحليين والمشروعات السياحية، وهذا يؤكد أن صون الموارد الطبيعية والتنوع البيولوجي متوافقة مع التنمية السياحية المستدامة. وبهذا يصبح هذا الميثاق منهجا يمكن إتباعه في كافة مناطق العالم، حيث يركز على عملية تخطيط السياحة المستدامة، والتي ينتج عنها بالتدريج وفي المدى الطويل تنمية شاملة ومستدامة. ويتبع مبادئ الميثاق الأوروبي للسياحة المستدامة 131 عضوا من 12 دولة أوروبية. وقد اعترفت منظمة السياحة العالمية بالميثاق الأوروبي كنموذج للتنمية المستدامة. (12)

▪ **تقنين أخلاقيات السياحة:** أصدرت منظمة السياحة العالمية تقنين أخلاقيات السياحة ويشمل مجموعة مبادئ صممت بقصد إرشاد العاملين في قطاع التنمية السياحية المستدامة، ويحتوي هذا التقنين على عشرة مواد تحدد حقوق ومسؤوليات السائحين والعاملين في مجال السياحة والحكومات والجهات الرسمية، من أجل تنظيم المنافع للسائحين وللمجتمعات المحلية للمحافظة على البيئة الطبيعية والاجتماعية. (13)

▪ **المحاسبة الخضراء:** كل هذا ينطوي في إطار خطة عمل واضحة من طرف الحكومات و تفعيل دور الرقابة و كذلك العمل على التسيير الأحسن للموارد السياحية و العمل بمبادئ المحاسبة الخضراء ، حيث أن هذا الأخير كأحد مقومات الممارسات الخضراء وهو منهج يحكمه بالدرجة الأولى البعد البيئي والآثار البيئية المتوقعة لخطط تنمية على المدى المنظور وغير المنظور ، ويهتم بأن لا تتعدى مشروعات التنمية وطموحاتها الحد البيئي الحرج وهو الحد الذي يجب أن تتوقف عنده ولا تتعداه حتى لا تحدث نتائج عكسية قد تعصف بكل ثمار مشروعات خطط التنمية السياحية ... كذلك هي مدى التزام المؤسسة في أنشطتها بقواعد المحافظة على البيئة ومحاسبتها إذ تجاوزت هذه القواعد بانبعاث الملوثات ( غازات سامة ، نفايات... ). (14)

للإشارة فإنه وفي إطار التنمية المستدامة في مجالات أخرى عدا السياحة ظهرت العديد من المصطلحات المتعلقة بالإقتصاد الأخضر كالعمارات الخضراء، التكنولوجيا الخضراء، المدرسة الخضراء .....

## 2. مفاهيم عامة حول الفنادق الخضراء :

### أ. مفهوم الفندق الأخضر:

يعرف بأنه " لفظ يستخدم لتعريف نوعية من الفنادق السياحية التي تعتمد على البيئة وتعكس فلسفة وأسس السياحة البيئية وهذه النوعية من الفنادق البيئية تقدم السياحة كعملية تنقيفية تعليمية وتشاركية مع المجتمع المحلي، وهذه الفنادق يجب أن تنتمي وتدار بأسلوب بيئي حساس يحمي المنظومة البيئية". ويعرف كذلك أنه مكان للإقامة يعتمد على الممارسات البيئية السليمة ويقدم نوعية جديدة من نظم الاستهلاك بأشكال مبتكرة ويعمل على تشجيع الإنتاج بحيث يحقق مجموعة الأهداف التي تسعى إليها السياحة البيئية . (15)

وحسب "Hawkins 1995" هو اسم تجاري لمنتج من منتجات السياحة تستخدم لتحديد هوية نوع من المنشآت السياحية المعتمدة على عنصر الطبيعة والتي تستجيب لمبادئ السياحة البيئية. وعرفته "WTO"1995" انه مكان للإقامة يعتمد على الممارسات البيئية ويقدم نوعية جديدة من نظم الاستهلاك لأشكال مبتكرة ويعمل على تشجيع الإنتاج بحيث يحقق مجموعة الأهداف التي تسعى إليها السياحة البيئية .

### ب. شروط الفنادق الخضراء:

لابد لكي تكون الفنادق ذات الطبيعة الخضراء، توفر مجموعة من الشروط، منها: (16)

- الحفاظ عمى البيئة النباتية والحيوانية المحيطة؛
- محاولة العمل مع المجتمع المحلي؛
- تقديم برنامج توضيحي لتنظيف كل من العاملين والسائحين لبيئة الطبيعة والثقافية المحيطة؛
- استخدام بدائل ووسائل مستدامة للحصول على المياه وتقليل الفاقد منها؛
- الاهتمام بطرق التعامل مع المخلفات الصلبة والصرف الصحي؛
- توفير احتياجات من الطاقة من خلال تصميمات طبيعية ومصادر متجددة من الطاقة؛
- استخدام الخامات المحلية والتكنولوجية التقليدية في البناء كلما أمكن ودمج هذا في نماذج حديثة تحقق استدامة أكبر؛
- يكون لها أقل أثر ممكن على البيئة الطبيعية المحيطة خلال فترة الإنشاء والتشييد.

### ت. نماذج في الفنادق الخضراء كمطلب للتنمية السياحية المستدامة :

أعلنت منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة أن عام 2017 هو عام السفر المستدام وما زال هذا الاتجاه في ازدياد. ومع أخذ ذلك في الاعتبار، تتطلع الفنادق إلى المستقبل لدمج تجارب الإقامة والخدمات المخصصة لتلبية

حاجة العملاء مع المبادرات ذات الهدف في القطاع العام. من البستنة الحضرية إلى الهندسة المعمارية والتصميم البيئي، تعمل صناعة الضيافة على تعزيز الجهود لخلق عالم أكثر استدامة وحفاظاً على البيئة.

ومن بين المجموعات الفندقية الصديقة للبيئة و التي تأخذ بأبعاد التنمية المستدامة السياحية، نذكر: (17)

#### ▪ سلسلة فنادق HOTEL 01 :

تقدم المجموعة من خلال العديد من الوسائل المعلوماتية ومواقع الواب نموذج يتحقق من التزامهم بالحفاظ على البيئة في الصفحة الرئيسية، سوف يأخذك مقطع الفيديو المصور من الجو إلى محيط طبيعي حالم ليستعرض ما سوف تختبره عند الإقامة في هذه الفنادق الجميلة، ألا وهو الطبيعة. فالطبيعة هي شعار العلامة التجارية وتتخلل في كل جانب من جوانب إقامة النزلاء في فنادق Hotel.1 ، تم تصميم الفنادق بعناية مع الأخشاب المستصلحة، والضوء الطبيعي، والمراتب المصنوعة من القنب، والخضرة الطبيعية. تؤمن هذه العلامة التجارية بأن مستقبل العالم ومستقبل الضيافة وجهان لعملة واحدة، ويمكن أن يكون هذا حافظاً نحو التغيير. على الرغم من أن سلسلة فنادق Hotels1 لا تملك حالياً سوى موقعين: في منطقة بروكلين في مدينة نيويورك، وفي مدينة ميامي ، إلا إنها تتوسع بسرعة وتعترم أن تكون من العلامات التجارية العالمية التي تستحق الاهتمام. ( 18 )

#### ▪ سلسلة فنادق حياة (HAYATT) :

عند التفكير في سلسلة فنادق " حياة " Hyatt"، فقد لا تربطها على الفور بالإستدامة والحفاظ على البيئة، ولكنك بذلك لا توفي هذه العلامة التجارية حقها. حيث حازت سلسلة فنادق Hyatt على تصنيف CSR إجمالي بنسبة 57٪ لمبادراتها المستدامة ، وهو أمر مثير للإعجاب لمثل هذا التكتل الاقتصادي الكبير. حيث أن لديهم أيضاً إستراتيجية استدامة بيئية لعام 2020 تركز على الإدارة وكيفية معالجة النفايات والحد من استهلاك المياه وإشراك حاملي الأسهم. وبالإضافة إلى التزامهم البيئي ، فإنهم يتباهون أيضاً ببرنامج مسؤولية الشركات المثير للإعجاب والذي يطلق عليه اسم "Hyatt Thrive" من خلال الشراكات والتقارير وتنمية مهارات ومعرفة الموظفين، فإنهم يعتبرون أنفسهم مسؤولين عن الالتزام بالمعايير العالية التي وضعتها الصناعة. حيث تشجع هذه العلامة التجارية موظفيها على التطوع في المجتمع وترتبط بشكل مباشر بعدة مؤسسات لخدمة المجتمع. وبهذا يكون مستقبل سلسلة فنادق "حياة" مستقبلاً قائماً على المسؤولية البيئية والمجتمعية. ( 19 )

#### ▪ سلسلة فنادق ساندوس (Sandos) :

تشتهر منتجات الإقامة الشاملة بسمعتها السيئة في خلق الكثير من النفايات. لكن سلسلة "فنادق ساندوس" تسعى إلى كسر هذه القاعدة حتى تصبح مكان الإقامة المثالي للنزلاء الذين يريدون الاستمتاع بتجربة إقامة شاملة مع الرغبة في ترك بصمة بيئية و كربونية أصغر. وتتمثل رؤية هذه العلامة التجارية في "أن تكون من العلامات الرائدة في مجال المنتجات الشاملة المتميزة، المبتكرة والمستدامة". تسعى سلسلة فنادق Sandos إلى تحقيق هذه الرؤية من خلال

العمل بشكل مباشر مع مورديها وموظفيها لتعزيز مبادئ الاستدامة. داخل الشركة، يتم تشجيع ثقافة التعليم والمسؤولية الاجتماعية والتركيز على "الحفاظ على التراث التاريخي والطبيعي والثقافي وتشجيع تنمية المجتمع". وبالإضافة إلى ذلك، تلتزم هذه الشركة بالحفاظ على عملية التوظيف المحلية وتحرص على مكافحة التمييز القائم على الجنس أو العرق.

يقع منتجع "ساندوس كاراكول إيكو" (Sandos Caracol Eco Resort) الذي يركز على الحفاظ على البيئة في وسط غابة خضراء في ريفيرا مايا "Riviera Maya"، في المكسيك. يواصل هذا المنتجع الترويج لممارسات مستدامة ويحتفي ببيئته الطبيعية المحيطة من خلال تقديم العديد من الجولات والأنشطة الصديقة للبيئة كل يوم من خلال برنامجه "Xcalacoco Experience". وفيما يلي بعض المبادرات التي أطلقها منتجع "ساندوس كاراكول" من أجل دعم أهداف الاستدامة، ما يلي: (20)

- إعادة تدوير المخلفات في الموقع، والحفاظ على المياه، واستخدام برامج الطاقة الكهربائية؛
- إنشاء نادي ساندوس إيكو "Sandos Eco Club" وهو عبارة عن مجموعة عمل متعددة التخصصات تنفذ الممارسات البيئية داخل فنادق ساندوس. تم تأسيس هذه المجموعة في عام 2009؛
- غرف الضيوف "الخضراء": وهي الغرف التي تم تجديدها إلى غرف "خضراء" صديقة للبيئة باستخدام مواد معتمدة، وإضاءة LED، ونظام لإعادة تدوير المياه الرمادية والصابونية، واستخدام طرق بديلة لتسخين المياه عوضاً عن الغاز الطبيعي. مع هذه التغييرات، انخفضت انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون (البصمة الكربونية) في الموقع بنسبة 70 %.
- برنامج إعادة التشجير التفاعلي؛
- حديقة الأعشاب في الموقع وفي الحضانة؛
- برامج التوالد للحفاظ على الفصائل المهددة بالانقراض.

#### ■ فنادق كيمبتو (Kimpton) :

كثيراً ما يتم وصف فنادق "Kimpton" بأنها أفضل الفنادق البونتيكية المفضلة في الولايات المتحدة الأمريكية، وهذا ليس لأن مواقعها مليئة بالتصميمات الفريدة والأجواء الرائعة فحسب، ولكن لأن هذه العلامة التجارية تأسست على مفهوم أن المسؤولية الاجتماعية والبيئية تبدأ مع الموظفين، بحيث يعمل برنامج "The Kimpton Cares" على ترسيخ الفكرة بأن هذه المبادئ جزء لا يتجزأ من كيان فنادق كيمبتون. ويعتبر اعتماد علامة كيمبتون التجارية من خلال برنامج "Green-Key Eco-Rating" مجرد مثال واحد على ما يميز هذه الفنادق في مجال الضيافة المستدامة والصديقة للبيئة.

من الخطوات المهمة التي اتخذتها هذه العلامة التجارية لخلق عالم أفضل هي احتفائها بالتنوع المجتمعي، فهي تدعم مجتمع "LGBT" من خلال مشروع "Trevor Project"، وتشجع تمكين المرأة من خلال برنامج "Dress for Success" وبهذا تعد سلسلة فنادق كيمبتون من المؤسسات ذات المسؤولية الاجتماعية (21)

#### III-دراسة الحالة (الطريقة والإجراءات):

### أ.المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية في إطار التنمية المستدامة في الجزائر آفاق 2030:

قبل أن نعرض الحالة المختارة في الدراسة الحالية ، سوف يحاول الباحث أن يعرج أولاً إلى نبذة عن مجهودات الجزائر في إطار تحقيق مبادئ التنمية السياحية المستدامة . لمخطط ، ففي ظل التيقن بأن السياحة هي دعامة لبناء اقتصاد خارج المحروقات بصفتها مجال اقتصادي صناعي تجاري وخدمي في نفس الوقت أين تتقاطع العديد من الأنشطة الاقتصادية لتوفر في مجملها عرض تسويقي سياحي قادر على جذب المستهلك وإرضاءه والمحافظة عليه أدى هذا إلى تشجيع السلطات المحلية على تطوير خطة رئيسية طويلة الأجل للتنمية السياحية والمعروف بالمخطط التوجيهي للتهيئة السياحية "SDAT" 2025، والمحين إلى غاية 2030. يشكل هذا المخطط قلب إستراتيجية السياحة في الجزائر ويعرض رؤيتها للتنمية السياحية المستدامة لمختلف الآفاق على المدى القصير، المتوسط و الطويل...، إذ يهدف إلى:

- ترقية اقتصاد بديل للمحروقات وتعزيز دور السياحة كمحرك للنمو الاقتصادي من خلال بناء اقتصاد منتج بديل لاقتصاد المحروقات وتنظيم العرض السياحي باتجاه السوق الوطني والمساهمة في تحسين التوازنات الاقتصادية الكلية في النمو؛
- توسيع الآثار المترتبة عن السياسة السياحية على باقي القطاعات ويشمل الانسجام مع الإستراتيجية التنموية لباقي القطاعات والرفع من درجة التكامل بين كافة السياسات والنظر إلى السياحة في إطار مقارنة شاملة لبرنامج التنوع الاقتصادي والتوفيق بين ترقية السياحة والبيئة وهو ما يفسر ميلاد مخطط شامل وأوسع (التهيئة الإقليمية)؛
- تثمين التراث التاريخي والثقافي والديني باعتبار ان هذا التراث يمثل عصب حياة القطاع السياحي وضمن جاذبية الجزائر كوجهة سياحية؛
- تثمين صورة الجزائر و جعلها مقصدا سياحيا بامتياز .

يشكل هذا المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية أحد الاستثمارات الخضراء التي توجهت بها الدولة الجزائرية لإرساء معالم الاقتصاد الأخضر والمرآة التي تعكس لنا مبتغى الدولة فيما يخص التنمية المستدامة في المجال السياحي وذلك من أجل الرقي الاجتماعي والاقتصادي والبيئي على الصعيد الوطني طيلة العشرينية القادمة، كما يلي :

- ✓ **الجانب الاجتماعي:** يساهم المخطط على التنشئة الاجتماعية والانفتاح سواء على الصعيد الوطني أو الدولي، وتثمين التراث الثقافي والديني اعتبارها عناصر جذب هامة؛
- ✓ **الجانب البيئي:** من خلال التوفيق بين الترقية السياحية والبيئية وذلك بإدماج مفهوم الديمومة في مجمل هيكل التنمية السياحية والمساهمة في تحقيق التنمية السياحية الخضراء التي تهدف إلى xxvii مجمل هيكل التنمية السياحية استخدام الموارد الطبيعية والثقافية في نطاق حمايتها والحفاظ عليها فهي تعمل على حماية السياح من مخاطر التلوث والانبعث الحراري والغازي من أجل تقديم خدمات سياحية متكاملة وخاصة وأن السائح يتميز ببعض الخصائص منها وجود الرغبة في التعرف على الأماكن الطبيعية والحضارية ومحاولة منه في اكتشاف المواقع الأثرية التي تزخر بها مختلف مناطق المعمورة وكون السياحة البيئية تركز على قاعدة التوازن البيئي يعطيها بعدا جديدا بالإضافة إلى هدفها الأسمى توفير الراحة للسائح بصفة خاصة
- ✓ **الجانب الاقتصادي:** أملا في تنويع إيرادات ومحاصيل الحكومة الجزائرية لمواجهة للأزمة الاقتصادية الراهنة.

ففي إطار هذه الإستراتيجية عمدت الدولة على تشجيع إبرام العديد من الاتفاقيات مع مؤسسات فندقية ذات صيت عالمي بمختلف أشكال العقود (عقد التسيير، الفرنشايز...) لدعم الحظيرة الوطنية للفنادق و تحسين أدائها وجعله في المستوى الدولي، سواء القطاع العمومي أو الخاص . و من بين هذه الاتفاقيات ما تمت بين مجموعة أكور و مجمع "SIEHA" المملوك لرجل الأعمال "المهري"

### ب.التعريف بفندق "Ibis Aéroport"

هي مجموعة فنادق تابعة لشركة أكور الفرنسية منتشرة في أكثر من 55 بلداً حول العالم و تمتلك أكثر من 1000 فندق تحت علامة إيبيس، 233 فندق تحت علامة "إيبيس ستايل" و522 فندق تحت علامة "إيبيس بوجي". وهي بشكل عام قريبة من المطارات، ومحطات القطار، والمراكز التجارية للمدن، وأسعارها متوسطة نوعاً ما. يرجع تاريخ سلسلة أكور بداية من سنة 1967 عندما قرر صديقان و هما "جيرارد بيليسون، و" بول ديربريل"فتح أول فندق لهما من نوع نوفوطال في مدينة ليل الفرنسية، وهو أول فندق مصنف في فرنسا، و قاما بعد ذلك بإنشاء فندق بدرجة واحدة، وهو أول فندق بدون تصنيف، مع الحمام ومرحاض مشترك، وابتداء من سنة 1994، قاما بالاتجاه نحو التنمية المستدامة، وهذا بتأسيسهما لبرنامج " Guestearth".

في يومنا الحالي تعتبر أكور من بين الأربعين مؤسسة الرائدة في السوق الفرنسية والأوروبية، حيث أن أكور متواجدة في 92 دولة بالعالم، وتضم 17 علامة، 3800 فندق، 50.000 غرفة، وتوظف أكثر من 180.000 شخص عبر العالم. حيث بلغ رقم أعمال السلسلة في السداسي الأول من سنة 2015، مبلغ مقدر بـ 2.726 مليون أورو، من بينها 31.2 % في فرنسا وحدها، أما عن العلامة المتوسطة والاقتصادية فقد حصلت على 80 %، بينما العلامة الممتازة لم تمثل إلا 15.2 % من رقم الأعمال (20) ، ومن ذلك الحين و هي تواصل نموها في أوروبا ثم العالم. في سنة 2010 أصبحت إيبس أكبر مجموعة فنادق اقتصادية في أوروبا وفي 13 سبتمبر 2011 قامت الشركة المالكة أكور بإعادة هيكلة وتنظيم الفنادق فتم تغيير اسم الفنادق الراقية من "All Seasons" سابقاً إلى "Ibis Hôtel" حالياً كذلك تم وضع اسم "Ibis Styles" للفنادق المتوسطة وتم تحويل اسم الفنادق الاقتصادية من "Ibis Hôtel" إلى "Ibis Budget" (23)

### ت.مجتمع الدراسة وعينتها و أدوات جمع البيانات :

مجتمع الدراسة الحالية يتمثل في الفنادق ذات التصنيف المتوسط و الاقتصادية باعتبارها الأكثر ملاءمة لتطبيق الممارسات الخضراء، أما العينة فقد شملت أحد الفنادق من التصنيف المتوسط ذو الثلاثة نجوم ، و الذي دخل الجزائر في إطار الشراكة بين القطاع الخاص و إحدى المجموعات الفندقية المعروفة و الرائدة في مجال صناعة الضيافة . حيث استعان الباحث بطريقة المقابلة و التي كانت مفتوحة مغلقة تمت مع المكلفة الاتصالات و القائمة على جودة الخدمة على مستوى الفندق محل الدراسة ، إضافة إلى الاستعانة بالملاحظة العلمية أثناء تواجدها بالفندق للإحاطة بمستوى تطبيق الممارسات الخضراء في البناية، الغرف، قاعة الاستقبال و المحيط الخارجي للفندق، كما تم الاعتماد أيضا على بعض الوثائق الداخلية المقدمة من طرف بعض الأعوان الفندق كدليل الضيافة، مجلة أكور ....

وتم تحليل كافة تلك البيانات من خلال المنهج الوصفي التحليلي لأجوبة المقابلة و ربطها بالفرضيات المصاغة بغرض نفيها أو إثباتها.

### 1.1. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

#### 1. تحليل البيانات :

بهدف الإجابة على سؤال الإشكالية، وإثبات أو نفي صحة الفرضيات، قام الباحث باختيار بعض أدوات جمع المعلومات و البيانات على مستوى الفندق متمثلو في الملاحظة العلمية و المقابلة، فالملاحظة كانت تشمل حركة الموظفين و الزبائن داخل الفندق بالإضافة إلى الطابع الديكورى و التجهيزات على المستوى الداخلى و الخارجى لفندق إيبيس، أما المقابلة فكانت مقابلة مفتوحة-مغلقة شملت بعض الأسئلة الهادفة و المتعلقة بالدراسة، مع المسؤولية عن قسم الاستقبال باعتباره من أهم الأقسام و هي المسؤولة عن جودة الخدمة بالفندق و كان لابد من التعريف بالمؤسسة محل دراسة الحالة قبل البدء بتحليل البيانات. و قد شملت المقابلة العديد من المحاور التي تصب في أهداف الدراسة، كما يلي :

#### أ. خصائص و مميزات فندق إيبيس المطار :

في ما يخص السؤال الأول فقد تعلق بخصوصيات الفندق و مميزاته، من خلال أسئلة مغلقة، وقد تضمنت الإجابات أن الفندق هو ذو ثلاث (03) نجوم من الفئة المتوسطة، و أنه فرع لسلسلة فنادق معروفة و هي "أكور أوپال" الفرنسية .

أما في ما يتعلق بعدد الغرف فقد بلغت 264 غرفة و بطاقة استيعاب مقدرة ب 30.282 غرفة، و بمعدل إشغال الغرف ب 85% و سعر الغرفة 13.000 دج .

أما السؤال الثاني فقد خص معلومات متعلقة بالأفراد العاملين بالفندق ، حيث أن إيبيس ما يقدر ب 106 عامل من جنس ذكر و 42 امرأة عاملة، بمجموع 148 موظف من مختلف الوظائف و الرتب ، أما عدد المستقبليين في سنة 2019 فقد بلغ خمسة 05 موظفين . بحيث أن الغالبية من العمال التقنيين و المهنيين على المستوى الإدارى المتوسط و الأدنى ، و هذا يتناسب مع طبيعة العمل في الفنادق بصفة عامة .

أما السؤال الثالث ، فقد شمل معلومات ذات طبيعة مالية ، فحسب المستجيبة فإن الفندق تحصل على رقم أعمال مقدر ب 427.345.427.00 دج، إلى غاية 2019/05/21، أما عن رأس مال المؤسسة فقد بلغ 3.062.500.000.00 دج . و هو ما يدل على أن النشاط المالى بالفندق يعرف نوعا من المرونة من خلال رأس المال المناسب لحجم الفندق و الإيرادات المالية المعتبرة نسبيا .

أما في ما يخص السؤال الرابع فقد خص طرق معرفة رضا الزبائن ، فقد كانت الإجابات باستعمال كل من استبيان على الخط أو من خلال إرسال إيميل بعد انتهاء ضيافة الزبون . أو من خلال استطلاع مستوى رضاهم من عدمه من خلال سجل اقتراحات مخصص للزبائن على مستوى صالة الاستقبال أو من خلال الوقوف على ذلك من خلال الملاحظة المباشرة .

و كان سؤال آخر متعلق بمدى امتلاك قاعدة بيانات خاصة بزبائن الفندق، فكانت الإجابة بأن الفندق يمتلك مثل هذه القاعدة و يعمل على تحيينها باستمرار حتى يبقى على تواصل دائم مع الضيوف بعد انتهاء إقامتهم .  
و تضمن سؤال مدى استعمال التكنولوجيا ، من خلال الإجابة فإن الفندق يستعمل في اتصالاته شبكة الأنترنت والأنترانت و أن معد التدفق عالي و يفي بالغرض .

تضمنت المقابلة سؤال آخر متعلق بمستوى الإبداع في الفندق ، فبدأ الحديث على أن مستوى رضا الموظفين متوسط و أن معدل دوران الموظفين منخفض، ما يعني المؤسسة الفندقية تسعى لتشجيع موظفيها من أجل خلق الإبداع . و تعمل أيضا على برمجة دورات تكوينية تخص كل الرتب و الوظائف من إطارات عليا إلى موظفين إطارات و غير إطارات . كذلك يوجد برنامج متميز للترقية، و هو نظام آلي تتم في الترقية لكل الموظفين تلقائيا عند توفر الشروط الضرورية، و تعمل من خلاله كافة فروه مجموعة أكور .

#### ب. طبيعة تسيير و إدارة الفندق :

مجموعة أكور متواجدة بالجزائر منذ 1992 بتسييرها لفندق سوفيتال الحامة ، و ابتداء من سنة 2000 تعدت تسيير فندق الماركيز . مجموعة مهري متواجد عبر مختلف أنحاء الوطن من خلال العديد من النشاطات، منها : الفلاحة، الصناعة، السياحة و الخدمات .

بتاريخ 27 جانفي 2009، تم افتتاح أول فندق من علامة "Ibis" بالعاصمة بحضور السيد "الجيلالي المهري" رئيس مجمع "SIEHA" و السيد "Gérard PéliSSION" مساعد الرئيس المفوض لمجموعة أكور. فندق Ibis الرائد الأوروبي في مجال الفندقية الاقتصادية يعرض خدماته لكل من زبائن الأعمال، التسلية أحسن الخدمات ذات الجودة/ السعر /الخدمة في سوق الضيافة . "عقد الرضى 15 دقيقة" توضح إجراء مطلبى للجودة .  
يقع الفندق في مكان استراتيجي على بعد خطوات من المطار الدولي هواري بومدين بالجزائر العاصمة ، و بالقرب من حي الأعمال بباب الزوار و على بعد 3 كلم من المعرض الدولي الصنوبر البحري . ويعتبر مقصد بانتيان لزوار العاصمة ، من خلال أسعاره الاقتصادية مقارنة مع العلامات الأخرى و بجودة خدمات منافسة .  
يقدم الفندق خدمات مطابقة للمواصفات العالمية من خلال احتوائه على 264 غرفة متضمنة كل متطلبات الحياة من تلفاز بالساتل ، شبكة أنترنت wifi بالمجان، و كل غرفة مجهزة بأقصى وسائل الراحة و مجهزة بحمام لائق .  
حيث أن مطعم sud And Companie يعتبر بمثابة سفر عبر البحر المتوسط من خلال الوجبات المختلفة مع وجبة فطور الصباح المتميزة لفائدة الضيوف.

في سنة 2005، مجموعة مهري و مجموعة أكور أسسا بصفة رسمية مؤسسة سياحة "SIEHA spa" (المؤسسة العقارية واستغلال الفنادق الجزائرية )، من خلال تطوير شبكة فنادق بالجزائر (تمثل 3600 غرفة) مبدئيا تشمل كافة العلامات لـ ibis، NOVOTEL...

في يومنا الحالي تم فتح أربعة فنادق من هذا هذه العلامة بنفس الاتفاق في كل من تلمسان ، وهران ، قسنطينة ، أكبر الولايات و نوفمبر بقسنطينة ، و العديد من المشاريع الأخرى هي قيد الدراسة في ولايات أخرى .الفندق يتم تسييره من خلال شراكة محلية ذات الامتياز بـ 50/50 مع مجموعة مهري منذ سنة 2009 .

**ت.طبيعة زبائن فندق إيبيس:**

وبخصوص الجزء الثاني من المقابلة فقد واحد وعشرون سؤال متعلقة أساسا بزبائن الفندق من خلال خمسة مستويات وفي إطار محددين إما بكل تأكيد أو على الإطلاق . كما هو موضح في الملحق .

أما السؤال الأول بقصد معرفة القصد من إقامة الزبائن بالفندق بغرض المبيت فقط ، بحيث أن إجابة المستجيبية أكدت أن مقصدهم من زيارة الفندق و حسب تجربتها و احتكاكها بهم لأمر غير المبيت فقد .

و السؤال الخاص بما يبحث عليه عليها لزبائن من التجهيزات في الفندق فقد كانت الإجابة وسطية و محايدة . و نفس الأمر بالنسبة للزبائن الباحثين ن جو اجتماعي خاص في الفندق . و نفس الأمر بإجابة متوسطة في ما يخص إن كان الزبائن لا يبحثون عن نشاطات معينة داخل الفندق .

أما السؤال المتعلق بعدم بحث الزبائن عن من يرافقهم داخل الفندق فقد كانت بعدم موافقة المستجيبية ، و هذا يعبر أن الضيوف يجبون أن يكون متحررين و بدون أية مرافقة داخل الفندق أو توجيه بعد إكمال إجراءات استقباليهم إلا أن الأمر يختلف في ما الإطار المادي و البيئي للفندق، فقد كانت إجابة المستجيبية بالموافقة التامة في ما يخص كل من وجود الكثير من الضيوف ممن يرغبون في الحصول على معلومات و إرشادات من طرف الطاقم العامل ، كذلك الأمر بالنسبة للجانب المادي للفندق ، و كذلك بالنسبة للجانب البيئي و الإطار الذي يتوضع فيه الفندق. بالإضافة إلى أن بعض الزبائن يبحثون عن مكان للتألف .

أما في ما يتعلق بالأسئلة الخاصة بمدى رغبة بعض الضيوف في تشكيل علاقات اجتماعية مع زبائن آخرين متواجدين في نفس الفندق، و السؤال الخاص برغبة الزبائن في تحقيق ثنائية الجودة/السعر ، فقد كانت الإجابة بنوعا ما ، أما في السؤال الخاص برغبة الموظفين بتنظيم أنفسهم بنفسهم أثناء الإقامة و السؤال الخاص ببحث الزبائن عن تعدد خدمات الفندق فكانت في الإجابة في الدرجة 2 قريبة من عدم الموافقة .

و السؤال الخاص بتخصيص خدمة الزبائن فكان الإجابة بالموافقة التامة . و نفس الأمر بالنسبة للأسئلة الخاصة بكل من بحث الزبائن على معلومات خاصة بالفندق مباشرة من طرف العاملين و الذين يفضلون جودة الخدمة ذات المستوى العالي ، كذلك الذين يثمنون سلوكيات الأفراد العاملين بالفندق ( نصيحة جيدة على سبيل المثال )، كذلك الذين يبحثون على نوع من الهدوء و راحة البال . كانت مستويات الإجابة بالموافقة التامة من طرف المستجيبية .

أما في ما يخص بالذين يبحثون عن نفس النوع من الخدمة ، و الذين يبحثون عن الاحتفاظ ببعض الخصوصية و من يريدون مجموعة خدمات موسعة ، فقد كانت الإجابة ما بين عدم الموافقة و نوعا ما .

يمكن القول أن زبائن فندق إيبيس متنوعين و لا يشملون فئة واحدة من الضيوف والسواح عكس بعض الفنادق الخاصة ، فهذا النوع الاقتصادي يشمل على العديد من الخدمات ذات المستوى الاقتصادي ، و ذو السعر المتناسب مع

تنوع تلك الخدمات ، و هذا الهدف من إنشاء مجموعة أكور هذه العلامة من أجل استقطاب أنواع كثيرة من الزبائن و رفع من المردود المالي من خلال هذا التنوع .  
و الجدير بالذكر أن الغالبية منهم يبحثون في هذه العلامة على الطابع الديكوري للفندق و توضع وتضمين الغرف بديكور خاص بعناصر بيئية كالأزهار و أعشاب متنوعة للتزيين و إضاءة طابع بيئي ، باعتباره من الفنادق الصديقة للبيئة.

### شكل رقم (01): نموذج عن شكل غرف فندق إيبيس



المصدر : وثائق خاص بالمؤسسة محل التربص

### 2. تجربة فندق إيبيس في تحقيق التنمية البيئية المستدامة بالجزائر

أما في ما يتعلق بالجزء الأخير من المقابلة فقد خص أهم السياسات التي يعنى بها فندق إيبيس في ما يخص البيئة والتنمية السياحية المستدامة و قد جاءت الإجابات كما يلي:  
في ما يخص السؤال المتعلق بالسياسة البيئية للفندق فقد شملت الإجابة أن إيبيس يلتزم ببرنامج جديد تحت اسم " PLANET 21 " أطلقتها مجموعة أكور متعلق بعدة محاور منها: الصحة، الطبيعة، الطاقة، الإبداع، المحلي، التوظيف وأخيرا الحوار . وفي سنة 2014، أصبحت العلامة "Ibis"، أول مجموعة عالمية تحصل على مواصفة الجودة للبيئة ISO 14001، و حاليا تلتزم إيبيس بـ :

-التقليل من استعمال الماء؛

-التقليل من استعمال الطاقة؛

-التأكيد على تنظيم عملية إتلاف النفايات؛

-تكوين الموظفين الجدد وحثهم على الحفاظ على البيئة و التوعية السنوية لمجموع فرق العمل والالتزام أمام

المتعاملين و الزبائن في ما يخص إيبيس .

## جدول رقم (01): مبادئ برنامج 21 planet لدى فندق إيبيس :

07 ركائز	21 إلتزام	21 هدف
صحة	1.ضمان الصحة الداخلية	85% من الفنادق تستعمل منتجات صديقة للبيئة
	2.تشجيع التغذية المسؤولة	80% يقدمون وجبات غذائية متوازن
	3.الوقاية من الأمراض	95% ينضمون دورات تكوينية للوقاية لصالح المستخدمين
طبيعة	التقليل من استعمال الماء	15%- للاستهلاك الماء ما بين 2011 و 2015
	تطوير إعادة رسكلة النفايات	85% الفنادق تعيد رسكلة نفاياتها
	الحفاظ على التنوع الحيوي	60% الفنادق شاركت في برنامج reforestation plant for the planet
طاقة	تقليل استعمال الطاقة	10%- استعمال الطاقة ما بين 2011-2015
	تقليل انبعاث غاز ثاني أكسيد الكربون	10%- انبعاث غاز ثاني أكسيد الكربون ما بين 2011-2015
	تطوير الطاقات المتجددة	10% الفنادق تستعمل الطاقات المتجددة
إبداع	تفضيل التصميم البيئي	40% من الفنادق تدمج على الأقل ثلاث عناصر بيئية في الغرف
	تعزيز المباني المستدامة	21 فندق جديد و مستحدث حائزة على مواصفة تقييس خاصة بالبنائيات المستدامة
	تقديم عروض للتكنولوجيا المستدامة	20% الفنادق تعرض تقديم نوات خضراء
محليا	حماية الطفولة من سوء المعاملة	70% الفنادق تلتزم بحماية الطفولة
	تطوير فروع الشراء المسؤول	70%الفنادق تشتري و تعطي الأهمية للمنتجات القادمة من بلد المنشأ
	الحفاظ على النظام البيئي	100% الفنادق يبتعدون في قوائمها عن المنتجات البحرية المهددة بالانقراض

تشجيع مساهمينا	70% من مدراء الفنادق استفادوا من الترقية الداخلية
جعل التميز ثروة	35% مدراء الفنادق هم من فئة النساء
توسيع نطاق جودة الحياة لدى الموظفين	100% من الدولامقامة بها فنادقنا نظمت تحقيقات وجهات النظر لفائدة معاونيها مرة كل سنتين
الاتجاه بأعمالنا نحو الشفافية	Accor حاضرة ب 06 معايير أو مؤشرات معروفة على الصعيد العالمي
التزام فنادقنا ذات رخص الامتياز و المدارة بعقد التسيير	40% الفنادق حاصلة على مواصفة البيئة iso 14001 أو EarthCheck مهما كان نظام تسييرها .
مشاركة إجراءاتنا مع موردينا	100% من عقود مشترياتنا تحترم ميثاق الشراء الخاص بالمجموعة

المصدر : الوثائق الداخلية للمؤسسة محل دراسة الحالة .

أما في ما يتعلق بالإبداع حسب برنامج " PLANET 21 " ، فهو واحد من بين السبعة 07 الركائز الأساسية للبرنامج ، وتم تحديد ثلاثة أهداف إستراتيجية بداية من سنة 2016، وهي كما يلي: (24)

- تفضيل الإنشاء البيئي للفنادق: 45% من الفنادق تضم على الأقل ثلاثة عناصر بيئية في الغرف؛
- توسيع استغلال البناءات المستدامة: 21 فندق جديد تحصل على المواصفات العالمية المتعلقة بالبناء المستدام؛
- تقديم العروض والتكنولوجيا المستدامة.
- المسؤولية الاجتماعية والأخلاقيات لدى إيبيس :

في ما يخص السؤال المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ، فقد أكدت المستجيبة أن المؤسسة الفندقية تهتم بضمان الصحة ونوعية الحياة الخاصة بموظفيها في إطار حماية القوانين الداخلية، حقوق الإنسان وحرية التجمع. حيث تعمل إدارة الفندق بتوجيه من المجموعة على محاولة تحقيق ذلك من خلال عمليات سبر الآراء التي تنظمها بشكل دوري، وتحاول إرساء إدارة مسؤولة اجتماعيا لصالح متعاملها من الشركاء المالكين. إن بث هذه المبادئ الإدارية المسؤولة يتم من خلال بطاقة "إدارة الأخلاقيات" (C . M .E) ، وكذا من خلال قيم القادة المسيرين. حيث أن ibis ومنذ إنشائه سنة 2009 يعمل بسياسة المجموعة التي عمدت على تفعيل سياستها المتعلقة بأخلاقيات المهنة، و تم إدراجها ضمن قاموس الأخلاقيات الإدارية الخاص بأكور، حيث يتضمن هذا القاموس المبادئ التالية: مبادئ الإدارة ؛ التزامات

بالأعمال الاحترافية و احترام القوانين والمسؤولية الاجتماعية والبيئية. وتتركز مسؤولية المجموعة اتجاه موظفيها في إطار ثلاثة محاور: الإقرار، التميز و الحوار .

حيث من دون الحوار لا يمكن أن يكون هناك موظفين مندمجين ومحفرين، وتتركز على الأسس الهامة من الأجر، تحمل المسؤولية، الاستماع، وهي عبارة عن سياسة التقرب للموظف ذات جودة وتهدف لتحقيق الرضا الوظيفي لمستخدمي الفندق.

والتميز يعد بالنسبة لموظفي الفندق عامل أساسي من أجل تكوين فرق العمل، وتطوير الولاء التنظيمي، تشجيع الإبداع والتفاعل مع عوامل التغيير. حيث أن الرغبة في التميز كانت من المبادئ الأساسية لمجموعة أكور ضمن سياسات الموارد البشرية ابتداء من سنة 2015، حيث نظم ثلاثة ركائز أساسية :

- أساس للمسؤولية الاجتماعية : من خلال إرساء مبادئ التنمية المستدامة،
- أساس جذب للعمال، المؤسسة الفندقية التي تتسم بالتميز و تحترم موظفيها تعطي شعورا وصورة متميزة في نفوس الموظفين؛

- أساس تجاري: إدراج التنوع، هو أيضا معرفة أكثر احتياجات الزبائن والبحث عن الحلول للاستجابة لها؛
- أساس للأداء : الحياة الاجتماعية الملائمة داخل المؤسسة تعتبر من مؤشرات الأداء الجيدة لجودة مناخ العمل ، حيث أن موظف راضي في عمله هو موظف ذو أداء جيد .

وفي ما يتعلق بمسؤولية Ibis اتجاه المجتمع فتمثلت أهم المبادئ في ثلاثة محاور أساسية وهذا في إطار برنامج "PLANET 21" :

- الكفاءات الداخلية : دعم التنمية الاقتصادية من خلال تقييم الكفاءات الداخلية؛
- التكوين و المساعدة : من خلال العمل على مساعدة الفئات الاجتماعية المحتاجة في مجال التكوين وإعادة الرسكلة ؛

- الأعمال الخيرية والإنسانية : من خلال مساعدات الطبقات المحرومة و التدخل في حالة حدوث الطوارئ بالمساعدات المادية .

- إنشاء ميثاق أخلاقيات الأعمال (RSE): حيث في سنة 2014 تم تكوين لجنة خاصة بالأخلاقيات برئاسة " SvenBoinet"، وهو نائب المدير العام للمجموعة والتي تمثلت مهامها فيما يلي :

- إفادة اللجنة لكل التساؤلات المتعلقة بالأخلاقيات ، من أجل مواجهة التهديدات والأخطار المشتركة؛

- طرح بعض التوصيات المتعلقة بتطور الالتزامات الخاصة بالموارد البشرية، تسيير المخاطر والتنمية

المستدامة؛

- متابعة التنفيذ والأداء في إستراتيجية الفندق؛
- مناقشة كافة المحاور المتعلقة بأخلاقيات التسيير والإدارة وقيادة الأعمال، ومختلف الوضعيات المتعلقة بتضارب المصالح؛
- التحليل المستمر لأسباب النشاطات غير الشغيلة، والقيام بمراقبات إضافية عند الضرورة

#### ■ سياسة الحوار في إطار برنامج planet 21

أما سياسة الحوار التي ينادي بها البرنامج فهي تشجع على الحوار الجماعي لموظفيها، لتطوير أداء فرق العمل، وكذا من خلال تعاملها الجدي مع الشركاء الاجتماعيين، وكذا وسائل سبر آراء الموظفين الداخلية مثل: " le baromètre social interne "، الذي يلزم به المسيرين في الفندق، كل هذا يساعد على توفير مناخ عمل ذو جودة. ومن خلال ما يعرف ب" بروماد " (سبر آراء اجتماعي داخلي) ، يقوم الفندق بوضعه مرة كل سنتين لمعرفة آراء الموظفين حول المناخ داخل المؤسسة .

أما مسؤولية المجموعة حول تميز موظفيها فتمثلت من خلال إضفاء اتفاق خاص بمجموعة أكور يخص كل الفروع بما فيها فندق ibis، و ابتداء من سنة 2011، بدأ العمل بمبادئ الاتفاق الدولي للتميز المعد ب 15 لغة، والذي يتركز على خمسة أسس أساسية: (25)

- إعطاء الفرص لكل الموظفين؛
- الوقوف أمام كل محاولات التعدي على الموظفين: المرتبطة بالهوية الأخلاقية، الاجتماعية والثقافية (الجسدية ، الشخصية ، العاطفية ...)
- تصميم تشخيص عام لوضعيات التميز في كل دولة بها علامات المجموعة؛
- الاقتراح لكل مسير نوع من التكوين: تحت شعار التميز من خلال الوقائع المحلية ومن خلال وسائل التكوين والرسكلة المتواصلة؛
- توصيل سياسات الفندق لمختلف الموظفين وكذا لكل المتعاملين؛
- المساواة المهنية بين الرجال والنساء؛
- موضوع الإعاقة؛
- تنويع الأعمار المهنية.

و من خلال ما تقدم من خلال دراسة الحالة يمكن إثبات صحة الفرضية الأولى بحيث أن تطبيق الممارسات الصديقة للبيئة يعد السبيل الوحيد لتحقيق أهداف التنمية البيئية المستدامة التي تدعو لها العديد من المنظمات المهتمة بالسياحة و ذات البعد الدولي ، فقد لمسنا من برنامج PLANET 21 كافة تلك المبادئ و تسعى المجموعة من خلال

علاماتها خاصة الاقتصادية منها كإيبس لجعلها أمرا واقعا، و كي يكون كنموذج تقتضي به باقي المؤسسات الأخرى في قطاعات مغايرة .

كذلك تم نفي الفرضية الثانية بحيث أنه تطبيق أي من الممارسات الخضراء على مستوى الفنادق الجزائرية ذات الشراكة الأجنبية مع المجموعات التي تأخذ بهذه المفاهيم ، إلا أن الباحث لم يدرس حالة لفندق محلي سواء كان عمومي أو خاص لمعرفة مستوى تطبيق تلك المبادئ على مستواها . حيث تم تحديد الدراسة بتلك القائمة على الخبرة الأجنبية و تسعى لبث رسالتها و ثقافتها في المفهوم الجزائري .

### 3. نتائج الدراسة:

خرج الباحث من خلال دراسة حالة فندق إيبس بأهم النتائج التالية :

- يعمل فندق إيبس كعلامة تابعة للمجموعة ببث المبادئ العامة للتنمية السياحية المستدامة التي تسعى لتحقيقها مجموعة أكور ضمن برنامجها المتميز Planet21.
- أن السلاسل الفندقية الكبيرة كمؤسسات اقتصادية متعددة الجنسيات تسعى لتحقيق الابتكار و الابداع في جميع مجالاتها الحيوية من خلال فرعها و علاماتها في العديد من الدول؛
- المؤسسات الخدمائية باتت تتبع نفس الاستراتيجيات لدى نظيراتها في قطاعات أخرى ( الصناعية، التجارية، ... ) في تحقيق ميزتها التنافسية من خلال احترام مبادئ المسؤولية الاجتماعية .
- حتمية إدخال الممارسات الخضراء الصديقة للبيئة بات من الأهداف الإستراتيجية للمؤسسات الفندقية الرائدة؛
- الاقتصاد الأخضر أصبح من متطلبات تحقيق التنمية المستدامة في جميع نواحي حياة المؤسسات الاقتصادية ؛
- تحقيق حصة سوقية كبيرة و الإبقاء على الميزة التنافسية للمؤسسات الفندقية أصبح رهينة ابتكار أنماط جديدة من الخدمات التي تستهدف فئات جديدة من الضيوف خاصة فيما يتعلق بالغرف الخضراء و استخدام الطاقات المتجددة ؛
- إن الاقتصاد في استعمال الماء والكهرباء وغيرها من التكاليف الإضافية، قد يوفر موارد مالية جديدة للمؤسسات الفندقية و بالتالي يمكن استعمالها في نواحي أخرى متعلقة بالاستدامة البيئية.

#### IV. الخلاصة:

يمكن القول في الأخير أن المماريات الخضراء في المجال السياحي تدخل ضمن مفاهيم التنمية السياحية المستدامة، وهي لا تقتصر بحد ذاتها على الاستعمال الرشيد للطاقة و الماء و إدخال الطاقات المتجددة في مناحي حياة المؤسسات الفندقية و المركبات السياحية، و التركيز على الطبيعة في تشييد الفنادق و تهيئتها، و إنما يتعداه ليشمل النواحي الاجتماعية في بيئة أعمال المؤسسات السياحية ، بما فيها الإلمام بحياة الأفراد العاملين بها من كافة النواحي : توظيف، ترقية ، تكوين و تطوير في الحياة المهنية، أي الأخذ بمتطلبات التنمية المساهمة في إطار تصميم الإستراتيجية العامة للموارد البشرية العاملة بها، من جهة للعمل بالمفاهيم الجديدة التي تسعى إليها البرامج المختصة في الاقتصاد الأخضر كبرنامج Planet 21، و بث ثقافة التنمية السياحية المستدامة في أوساط مجموع العاملين بمختلف فئاتهم ووظائفهم بالمؤسسة . حيث أن الدراسة الحالية تفتح آفاق لدراسات أخرى و في مجالات أخرى غير السياحة ، و بالاستعانة بأدوات و طرق إحصائية أكثر دقة للخروج بنتائج جديدة تلقي الضوء على نقاط ذات أهمية للاقتصاد الأخضر الذي هو ملاذ لحماية الطبيعة و الحفاظ على مستقبل الأجيال اللاحقة .

كما أن الدراسة الحالية تتطلع مستقبلا إلى تشجيع الباحثين في الميدان في المجال الاقتصادي و حتى المجالات التقنية من إقامة بحوث أعمق في التنمية السياحية المستدامة و أسس الفنادق و المنتجعات الخضراء، و توسيع ذلك إلى قطاعات أخرى، الصناعة، الفلاحة ...، و كل ما يمكن أن يحدث تهديد و مخاطر في الوسط الذي نعيش فيه، و من آفاق الدراسة أيضا هو محاولة تغيير الذهنيات للأفراد، أصحاب المشاريع و الباحثين بشكل الخصوص بشأن الدراسات محل البحث، و التفاعل مع كل ما هو جديد و يخدم الواقع المعاش.

في الأخير ومن خلال هذه الورقة البحثية قد خرج الباحث بالنتائج و التوصيات التالية:

#### -التوصيات:

من أهم التوصيات التي يمكن الخروج بها من خلال هذه الدراسة ما يلي :

- العمل على تشجيع كل أنواع الشراكة في المجال الفندقي والسياحي بشكل عام مع المستثمر الأجنبي الكفؤ.
- عدم حصر هذا النوع من الشراكة على بلد دون غيره، و البحث عن الشراكة الفاعلة لا لمصالح أخرى .
- ضرورة التفكير الجدي من طرف السلطات المختصة بسن قوانين ناجعة تخدم أهداف التنمية المستدامة في النشاط السياحي و النشاطات الأخرى ؛
- الصرامة في فرض العقوبات للمؤسسات المخلة بالنشاط البيئي والإيكولوجي ؛
- تشجيع الحملات التحسيسية من خلال معارض و أيام دراسية لفائدة رؤساء المؤسسات الاقتصادية بضرورة الحفاظ على البيئة و إدراج جوائز وطنية لفائدة المؤسسات الأكثر تماشيا مع متطلبات التنمية المستدامة؛

- 
- تشجيع الطلبة في الجامعات و المعاهد في شتى التخصصات على الخوض في مثل هذه المواضيع و المتعلقة بالإستدامة البيئية.
  - ضرورة إيجاد طرق لإدراج الممارسات و التجارب الدولية الناجحة في إطار التنمية المستدامة، في المؤسسات السياحية العمومية و الاقتصادية بشكل عام؛

## الهوامش

- [1] بودلال حنان، بن حمادي عبد القادر، المحاسبة الخضراء و التدقيق البيئي - واقع وأفاق ، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، المجلد الرابع، العدد الثاني، جامعة الجلفة ، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 100.
- [2] إسلام جمال الدين شوقي، التنمية السياحية المتوازنة والمستدامة، مجلة آفاق البيئة و التنمية، العدد 96، مركز العمل التنموي، مصر، جويلية 2017. شوهد يوم 2020/01/22 على الرابط :  
<http://www.maan-ctr.org/magazine/article>
- [3] صالح زين الدين، "دراسة لفرص وتحديات التنمية السياحية المستدامة في مصر"، المؤتمر العلمي الدولي الثالث، القانون والسياحة، كلية الحقوق - جامعة طنطا، أيام 26 و 27 أبريل 2016 ، ص 1 شوهد يوم 2020/01/25 على الرابط :  
<http://law.tanta.edu.eg/files/.pdf>
- [4] مرزوق عايد القعيد، السياحة البيئية في الأردن و السبل الكفيلة لتنميتها، المؤتمر العلمي الرابع حول الريادة والإبداع: استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة، جامعة فيلادلفيا، الأردن، 15 -16 مارس 2005، ص 04.
- [5] إيناس بنورة، جين هلال، وآخرون، تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان الاستهلاك الرشيد للمياه، حالة محا فضاء بيت لحم، فلسطين، معهد الأبحاث التطبيقية، القدس، فلسطين، ص: 02 . شوهد يوم 2020/01/30 على الرابط:  
<https://www.arjz.org/files/admin/ncingwater.pdf>
- [6] هويدي عبد الجليل، العلاقة التفاعلية بين السياحة البيئية والتنمية المستدامة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد التاسع، جامعة الوادي ، الجزائر، ديسمبر 2014 ، ص ص 217 -218 .
- [7] عبد الله شكسة، عز الدين عطية، السياحة الخضراء نحو سياحة مستدامة: عرض لعلامة المفتاح الأخضر بالمملكة المغربية، مجلة اقتصاد المال و الأعمال، المجلد الأول، العدد الأول، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2016، ص 63 .
- [8] صالح زين الدين، مرجع سابق، ص 22
- [9] مصطفى يوسف كافي، التنمية السياحية، دار ألفا للوثائق، الطبعة 1، قسنطينة، الجزائر، 2017 ، ص 155
- [10] إيناس بنورة، جين هلال، مرجع سابق، ص 03 .
- [11] صالح زين الدين، مرجع سابق، ص ص 27-28 .
- [12] نفس المرجع، ص 28 .
- [13] نفس المرجع، ص 29 .
- [14] بودلال حنان، مرجع سابق، ص 101
- [15] [فرج زوينة، الفنادق الخضراء أحد المداخل لتحقيق التنمية السياحية، يوم الدراسي حول: التهيئة السياحية ودورها في التنمية المحلية، جامعة برج بوعريش، الجزائر، 21 ديسمبر 2009، ص 105.
- [16] عبد القادر إبراهيم حماد، تعزيز مفهوم الممارسات الخضراء في القطاع الفندقي لضمان التنمية السياحية المستدامة، مجلة العلوم الإسلامية للبحوث الإنسانية ، المجلد 23، العدد الأول، جامعة غزة، فلسطين، جانفي 2015، ص ص 272 - 273 . شوهد يوم 2019/12/18 على الرابط :  
<https://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJHR/article/view/652>

[17] شاقور فوزية، طهروي دومة، مسؤولية البيئية للمنشآت السياحية نموذج الفنادق الخضراء ، الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة ، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 14 و 15 نوفمبر 2016، ص 06.

[18] نفس المرجع، ص 07

[19] نفس المرجع، ص 08

[20] نفس المرجع، ص 09

[21] نفس المرجع، ص 11

[22] منى كشاط، خديجة حجاز، تفعل الاستثمارات الخضراء في الجزائر لدفع عجلة الاقتصاد الأخضر وتحقيق التنمية المستدامة - الواقع والآفاق المستقبلية، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الإقتصادية، المجلد الخامس، العدد الأول، جامعة الجلفة ، الجزائر، جوان 2019، ص ص 33-35.

[23]Adrien Roux, Max boucherat, et autres , **Pourquoi et comment le groupe Accor fait-il évoluer son Mix ?**, Étude marketing du groupe Accor Hotels, **Institut Nationale des sciences appliquées,France, 2006.P.20**

[20]<https://ar.wikipedia.org> . visité le 25 /01/2020.

[24]Document de référence et rapport financier annuel, **Accor devenir la référence de l'hôtellerie**, Labrador, lil,France, 2012.P.10

[25]Document de référence et rapport financier annuel, **Accor devenir la référence de l'hôtellerie**, lil,France, 2014.P.22.

[26]<https://voyagearabia.com>.visité le 27/01/2020.