الأداء البيئي لفنادق ماريوت الدولية

- التزام اجتماعي بأداء اقتصادي متميز-

The environmental Performance of Marriott International Hotels

- Social Obligation with Featured Economic Performance-

د.آمال ينون[1]*

[1] جامعة محمد الصديق بن يحي- جيجل، yennoune@yahoo.fr

تاريخ الاستلام:2020/12/05 تاريخ القبول:2020/12/23 تاريخ النشر: 2021/02/28

ملخص:

تحقق لفنادق ماريوت الدولية في الأعوام الأخيرة عوائد مجزية أنتجتها سلسلة الممارسات البيئية التي تبنتها في أداء أعمالها. وأصبح الاهتمام بالبيئة، أحد المرتكزات الرئيسة التي أسهمت بدرجة كبيرة في بناء صورة متميزة لماريوت الدولية في سوق الضيافة العالمي باعتمادها على العميل، الموظف والمجتمعات كمفاتيح سحرية لنجاحها، والقوة المحركة لغزو الأسواق. وتهدف هذه الدراسة لتحديد العلاقة القائمة بين الأداء البيئي لفنادق ماريوت، والتزامها اتجاه المجتمعات التي تعمل فيها ومدى تأثر الأداء المالي بذلك.

وتوصلت الدراسة إلى أن الأداء البيئي يؤثر ايجابيا على الأداء المالي لفنادق ماريوت، ويحسن من موقعها التنافسي في سوق الضيافة العالمي، ويزيد التزامها اتجاه المجتمعات التي تعمل فيها ضمن حلقة قائمة على مبادئ الاستدامة.

كلمات مفتاحية: فنادق ماريوت الدولية، العميل، الموظف، الأداء البيئي، الاستدامة.

تصنيفJEL : Q56, M51, L82

Abstract:

In the last years, Marriott international hotels realize generous returns resulted by environmental practices that it adopted in making its business. The interest of environment is one of the principal basis which it contributed with huge degree in featured image building to marriott international in world hospitality market by adobting on costumer, employee and communities as a magic keys for it success, and the driving force to market invasion. The aim of this study is to determine the relation between environmental performance of marriott hotels, and its obligation towards communities which it worked in it and the impact of Financial performance.

The study concluded that environmental performance has a positive impact on the Financial performance of marriott hotels and improves their competitive position in world hospitality market and increases their commitment towards its communities within a circle based on sustainability principles.

Keywords: Marriott International Hotels, Costumer, Employee, Environmental Performance, Sustainability**.**

Jel Classification: L82, **Q56**, **M51**,

* المؤلف المرسل.

1.مقدمة:

اكتسبت الصناعة الفندقية أهمية كبيرة في اقتصادات الدول وأصبحت من أهم الصناعات الرائدة في توفير الإيرادات بالعملة الصعبة لهذه الاقتصادات. وازدادت هذه الأهمية أكثر بعد تبني هذه الصناعة لخيار الاستدامة البيئية، واعتباره تأشيرة مهمة لتحقيق ميزة تنافسية أعلى، وضمان البقاء في السوق أطول فترة ممكنة، والأهم جذب أكبر عدد ممكن من العملاء خاصة مع التمازج بين جودة الخدمة وجودة البيئة.

حظي الأداء البيئي للصناعة الفندقية بأهمية كبيرة في العقود الأخيرة، بعد سيطرة هذه الصناعة على سوق الضيافة عالميا وبدا واضحا أن تبني خيار الاستدامة البيئية سيكون التحدي القادم أمام هذه المنظمات مع نمو حجمها عالميا، وازدياد حدة المنافسة في سوق قائم على الابتكار في المنتج المقدم.

أولا. إشكالية البحث

تقدم فنادق ماريوت الدولية نموذجا متميزا في سوق الضيافة العالمي باعتمادها في أداء أعمالها على المزاوجة بين الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية ضمن إستراتيجية قائمة على تبني مبادئ الاستدامة التي شغلت العالم في العقود الأخيرة وجعلت ماريوت الدولية من السلاسل الفندقية العالمية الرائدة في هذا المجال. وتحقق لها الكثير من الإيرادات المالية فضلا عن حصد عشرات الجوائز في مجال جودة الخدمة والبيئة على حد سواء، والذي تدعم أكثر بتقبل المجتمعات التي تتواجد فيها لسياساتها القائمة على تمكين المرأة والاهتمام بقضايا المجتمع. وبين مؤيد ومعارض لهذا النهج في أعمال فنادق ماريوت، يطرح السؤال التالي:

هل أثر التوجه البيئي لفنادق ماريوت الدولية، وما تبعه من إستراتيجيات مرتبطة بالاستدامة الاجتماعية على الأداء الاقتصادي للفنادق في سوق الضيافة العالمي ؟

ثانيا. فرضية البحث

كان للتوجه البيئي لفنادق ماريوت الدولية انعكاسا ايجابيا على أدائها الاقتصادي، الذي شهد تحسنا ملحوظا من حيث الأداء المالي وزيادة ثقة عملائها في خدماتها ما وسع من دائرة ممتلكاتها في أقاليم العالم .

ثالثا. أهداف الدراسة

- توضيح الموقع الاقتصادي لفنادق ماريوت الدولية في سوق الضيافة العالمي؛
- التعرف على التوجه المجتمعي لفنادق ماريوت الدولية؛
- تسليط الضوء على الأداء البيئي لفنادق ماريوت الدولية؛
- قراءة في الأداء الاقتصادي لفنادق ماريوت الدولية.

2. فنادق ماريوت الدولية: من الحلم إلى الواقع

لم يكن نجاح ماريوت الدولية في سوق الضيافة العالمي، مجرد ضربة حظ لمؤسسها، بل كان نتيجة مسيرة متميزة جمعت بين الطموح والتحدي، بين القيم والالتزامات، والأهم أنها انطلقت من بيئة تؤمن بأن أي حلم يمكن أن يتحقق إذا كانت فكرته قابلة للتجسيد ولها مقومات للدفع بها لتصبح مشروعا ناجحا.

1.2 التطور التاريخي لماريوت الدولية:

مرت ماريوت الدولية منذ تأسيسها العام 1957، بمحطات فارقة في مسيرة تطورها. هذا التطور، الذي بدأ بفكرة بسيطة من قبل مؤسسها" **جون ويلارد ماريوت**"، الذي ترك بصمة في سوق الضيافة العالمي.

الجدول رقم (01): محطات تاريخية مهمة في تطور ماريوت الدولية

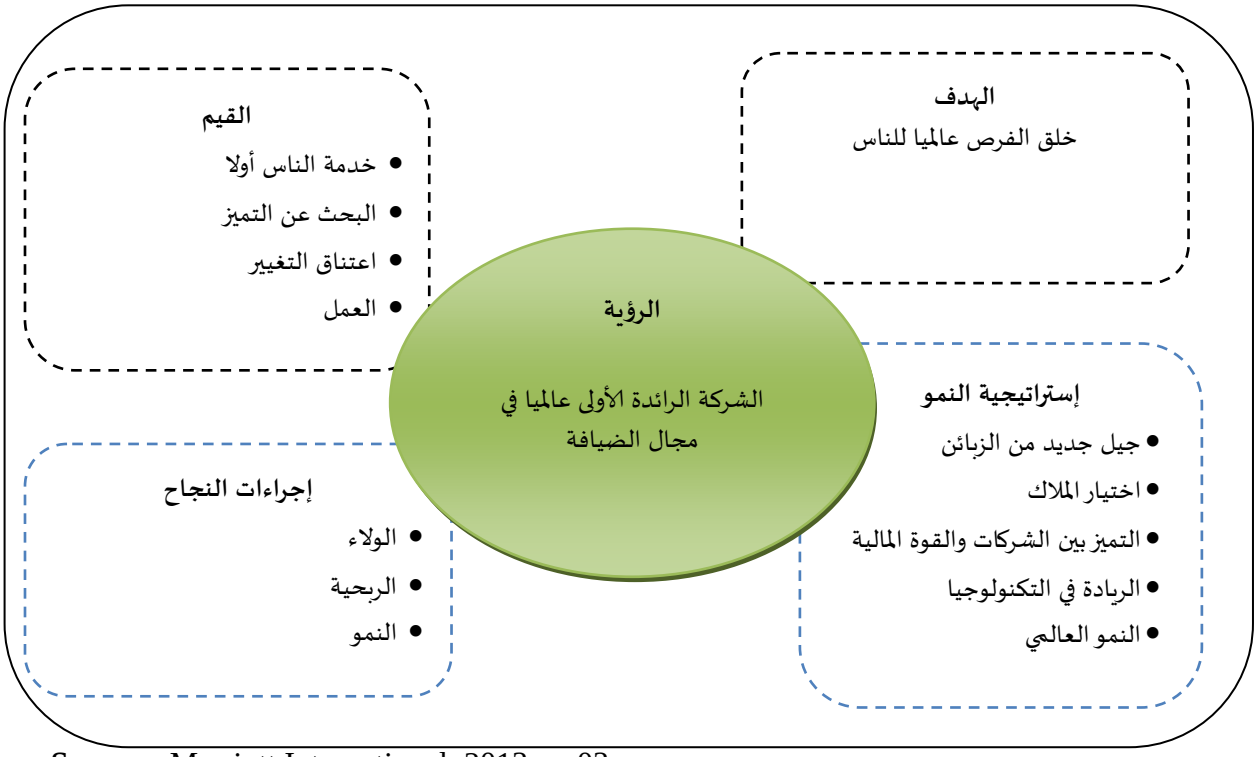
	الحدث
(1986 – 1957)	• 1957: افتتاح أول فندق لعائلة ماريوت في "أرلينغتون" بولاية فيرجينيا - الولايات المتحدة الأمريكية- تحت إدارة "Beel" ابن "Wilard Marriott"؛ • 1959: افتتاح ثاني فندق لماريوت تحت اسم "Key Bridge Marriott" بحي روسلين في مدينة" أرلينغتون" بولاية فرجينيا أيضا؛ • 1969: تدشين أول فندق دولي في أكابولكو- المكسيك-؛ • 1972: اتفاق شراكة بين ماريوت وشركة "Sun line"، لتصبح أول شركة تلج عالم الإيواء؛ • 1972: تعيين "Jhon Wilard Marriott" رئيسا تنفيذيا للشركة؛ • 1983: افتتاح أول فندق بفناء خاص بالمسافرين على الطريق.
(1986 – وقتنا الحالي)	تميزت هذه الفترة، بسلسلة من التطورات المتلاحقة، ضمن "شركة واحدة بعدة أسماء" هذا هو النموذج الابتكاري الجديد الذي بدأت به الشركة في أواخر الثمانينيات، من خدمة الإقامة الطويلة إلى خدمة المسافرين على الطرق، إلى تمديد وجود الشركة في مختلف مناطق العالم. • 1987: امتلاك ماريوت لشركة "Residance"، الشركة الرائدة في خدمة الضيافة؛ • 1995: افتتاح الفندق رقم (500) في وارسو، بولندا؛ • 1999 : امتلاك ماريوت "Exico Stay" لخدمة الفنادق؛ • 2004: ماريوت تفتح الستار على"Autograph Collection"، وهي مجموعة من الفنادق المستقلة؛ • 2009: الإعلان عن فنادق "AC" التابعة لماريوت ووضعها حيز الخدمة؛ • 2011: امتلاك ماريوت (49٪) من أسهم فنادق "Ritz Carlton-Hotels"؛ • 2012: تعيين "Arne Sorensen "رئيسا للشركة؛ • 2013: تدشين فنادق "Moxy-Hotels" في أوروبا؛ • 2014: ماريوت تضاعف وجودها في إفريقيا بحوالي (23,000) غرفة مع امتلاكها لفنادق "Protea-Hotels"؛ • 2015: ماريوت تمتلك فنادق "Delta-Hotels"، لتصبح بذلك أكبر متعامل للفنادق في كندا؛ • 2016: امتلاك ماريوت لفنادق "Starwood-Hotels" لتنشئ بذلك أكبر خدمة فنادق في العالم بحوالي (5,700) فندقا موزعة حول (110) دولة في العالم.

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على: https://www.marriott.com/about/culture-and-values/history.mih

2.2 الفلسفة الإدارية والقيمية لماريوت الدولية:

كان نجاح ماريوت الدولية في سوق الضيافة العالمي نتيجة فلسفتها المتميزة في إدارة أعمالها. هذه الفلسفة كانت مزيجا بين الأهداف المادية والبيئية، بين الطموحات والتحديات، والأهم بين ولاء موظفيها وكسب رضا عملائها. وجمعت هذه الجوانب، مجموعة من القيم الأخلاقية والمبادئ الإدارية التي اختزلتها إستراتيجية ورؤية ماريوت الدولية.

الشكل رقم (01): فلسفة ماريوت الإدارية والقيمية

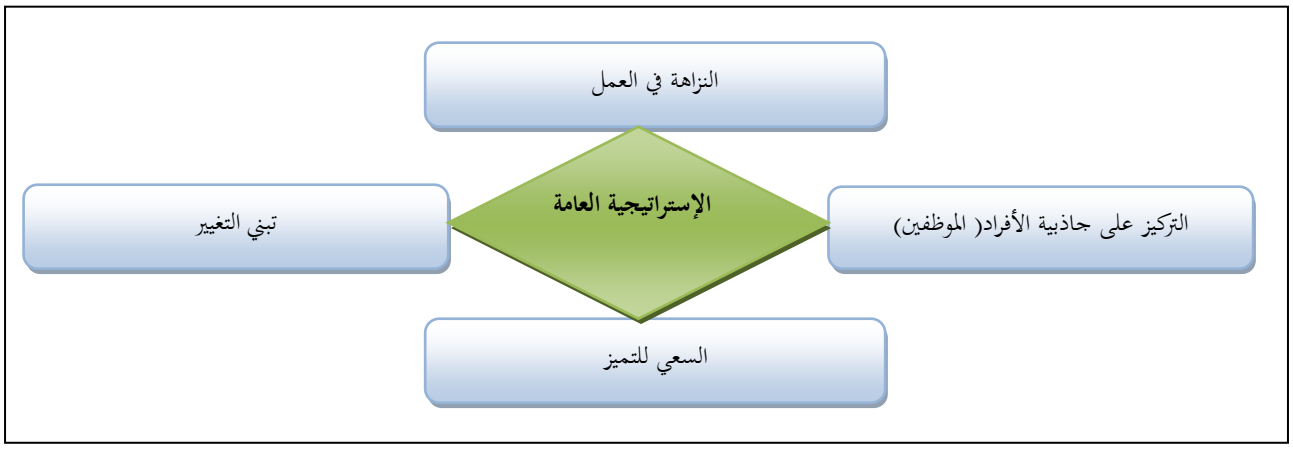


Source : Marriott International, 2013, p: 03.

3.2 الإستراتيجية العامة لفنادق ماريوت الدولية:

عملت ماريوت الدولية منذ تأسيسها على بلورة نموذج يعبر عن قيمها ومبادئها التي انطلقت منها أول مرة، وانعكس ذلك في إستراتيجيتها العامة التي ميزت فنادقها ومنشآتها كافة خاصة مع جمعها لكل الأبعاد المرتبطة بمراعاة البيئة المجتمعية التي تصدر إليها منتجاتها.

الشكل رقم (02): المنافذ الرئيسة للإستراتيجية العامة لفنادق ماريوت الدولية



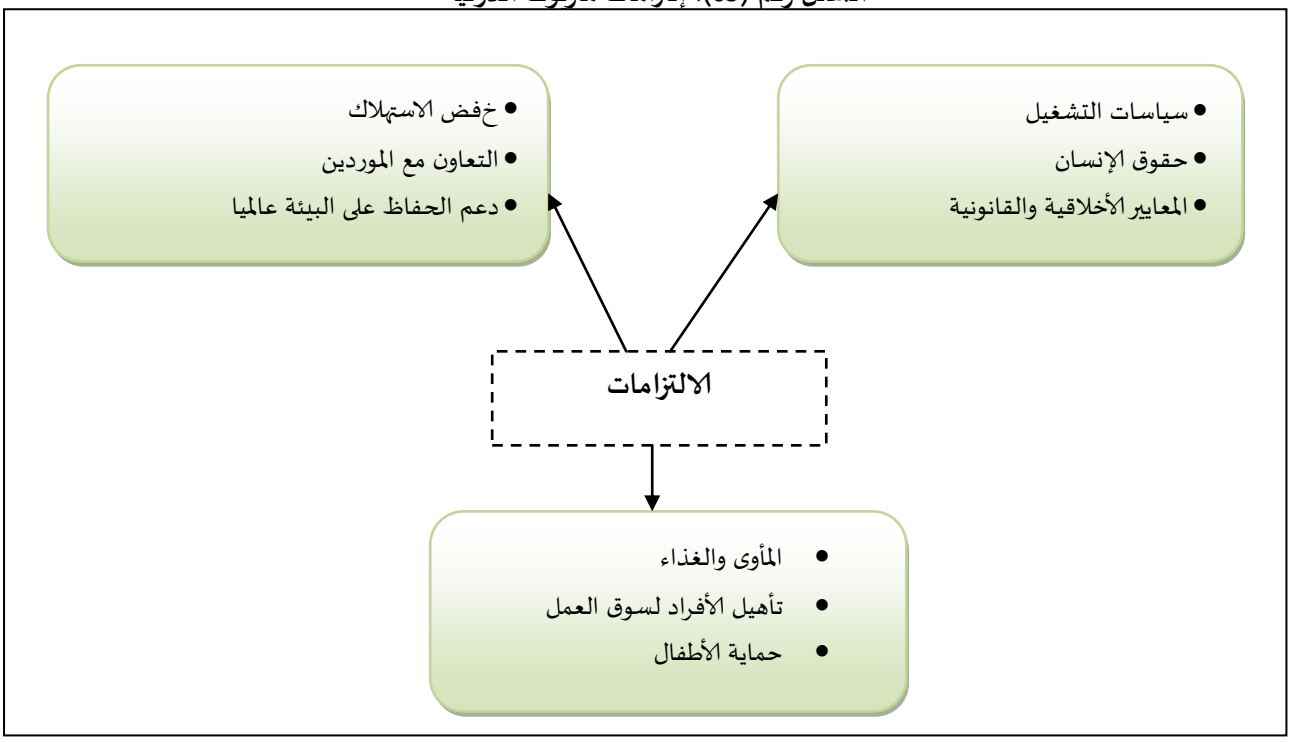
المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على معلومات مأخوذة من تقرير الاستدامة لماريوت لعام 2012.

من خلال الشكل أعلاه، يمكن تلخيص الزوايا الأربعة للإستراتيجية العامة لفنادق ماريوت الدولية في:

- **التركيز على جاذبية الأفراد**، تقوم فلسفة جون ويلارد ماريوت على أن الأفراد هم أساس إنجاز أي عمل. لذلك، نجحت فنادق ماريوت في أن تكون أكثر المنشآت جاذبية للعمل عالميا في مجال الضيافة، وهذا بالنظر للتقدير والاهتمام الذي يحظى به موظفو الشركة، والفرص والسياسات التي توفر لهم لإظهار كافة إمكاناتهم الفكرية واستخدامها بشكل ملائم؛
- **السعي للتميز**، اكتسبت فنادق ماريوت عالميا سمعة جيدة كانت للخدمات المرتفعة الجودة التي تقدمها للعملاء، دورا رئيسا في ذلك انطلاقا من الهدف الأساسي الذي حدده مؤسس الشركة:" طعام شهي وخدمة ممتازة بسعر معقول"؛
- **تبني التغيير**، تركز فنادق ماريوت على اقتناص كل جديد في حقل المعرفة والابتكار في مجال الضيافة وتواكب ذلك بشكل مستمر مما كان دافعا قويا لتحسين أدائها وممارساتها وجذب أكبر لعملائها سواء بتوقع احتياجاتهم أو بتقديم علامات تجارية جديدة،...الخ؛
- **النزاهة في العمل**، تلتزم ماريوت بقواعد قانونية وأخلاقية في أداء أعمالها تمتد لسلوكيات العمل اليومية، سياسات الموظفين، سياسات التوريد والبرامج البيئية،...الخ.

إن دعم هذه الإستراتيجية كان مقرونا بالتزامات وضعتها ماريوت الدولية نصب عينيها، وجعلتها بوابة مهمة لتحقيق عوائد أكبر وتفوق على المنافسين في سوق يمتاز بسرعة التغير ودخول منافسين جدد كل عام.

الشكل رقم (03): إلتزامات ماريوت الدولية



المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على: http://www.arabic.marriott.com/marriott/corporate-responsibility.mi

يستعرض الشكل المحاور الرئيسة للالتزامات العامة لماريوت الدولية، والتي يمكن اختزالها كمايلي:

1) الالتزام المسؤول، وهو التزام قائم على توفير بيئة ملائمة ومساعدة لأداء الموظف لعمله والاستفادة أقصى ما يمكن من قدراته، كما يقوم أيضا على حماية حقوق الإنسان في جميع الأقاليم التي تتواجد فيها فنادق ماريوت أو منشآتها، بالإضافة إلى تعزيز أخلاقيات العمل لدى موظفي الشركة الأم وفروعها عبر العالم.

2) **الالتزام البيئي**، وهو التزام قائم على مراعاة الاستدامة في أعمال فنادق ماريوت، وهذا يتحقق عبر تخفيض استهلاك الطاقة، التعاون مع الموردين لتوفير منتجات ذات مكونات مستدامة؛ الانخراط في جهود الحفاظ على البيئة عالميا بالتعاون مع مؤسسات دولية على غرار الاتحاد العالمي من أجل صون الطبيعة.

3) **الالتزام الاجتماعي**، يكون بالعمل على الإسهام في تأهيل الأفراد لسوق العمل؛ توفير المأوى والغذاء في فترات الكوارث الطبيعية؛ تقديم تبرعات بالإضافة إلى حماية الأطفال،...الخ.

3. تحليل الأداء البيئي لفنادق ماريوت خلال الفترة (2014-2017)

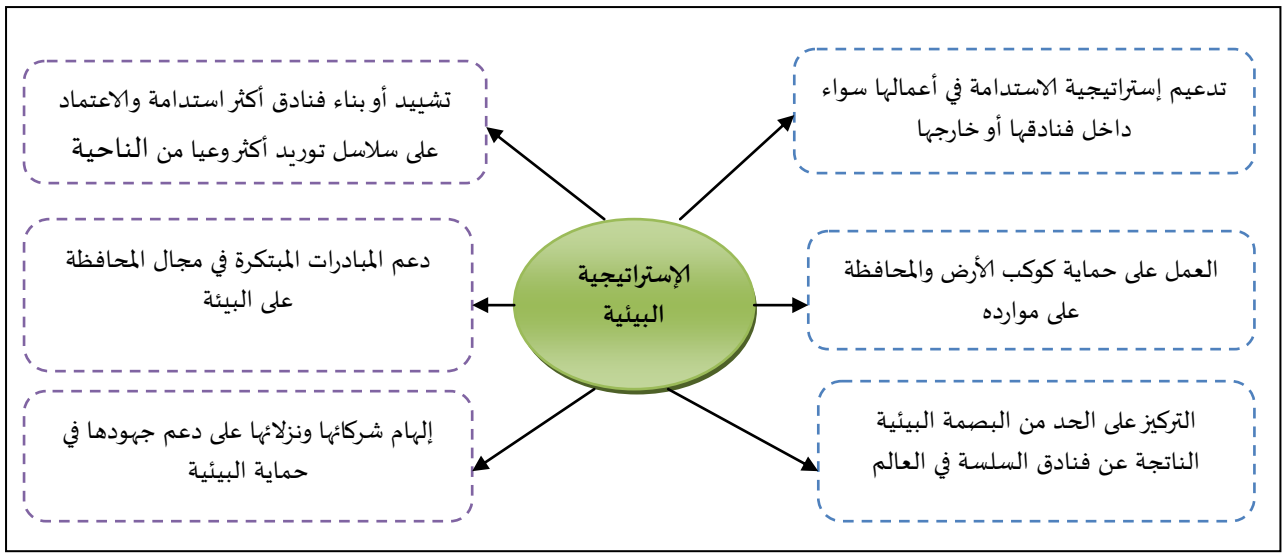
دأبت فنادق ماريوت الدولية منذ العام 2007، على تقديم حصيلة أدائها البيئي ضمن تقارير الاستدامة التي تصدرها والتي تغطي مختلف العمليات والأنشطة التي تقوم بها الفنادق سواء داخلها أو خارجها. وتقدم تقارير الاستدامة حصيلة سنوية بحجم الأعمال التي قامت بها ماريوت حول العالم ليس فقط في مجال البيئة، ولكن في مجال تمكين المرأة والحوكمة والالتزام الاجتماعي،...الخ.

1.3 الإستراتيجية البيئية لفنادق ماريوت الدولية:

اعتبرت البيئة بمثابة المدخل الاستراتيجي لتحقيق الريادة في سوق الضيافة العالمي في العقدين الأخيرين خاصة مع تصاعد وتيرة الاهتمام العالمي بالمحافظة على النظم البيئية، التي تعد المنبع الرئيسي لمدخلات الصناعة الفندقية. وماريوت الدولية من بين السلاسل الفندقية في العالم، التي تمكنت من تقديم نموذج متميز وناجح في مجال المحافظة على البيئة والانخراط في الجهود العالمية الرامية لحماية الموارد البيئية بإتباعها لنهج الاستدامة في أداء أعمالها.

وشهد العام 2007، تحولا مهما في جهود ماريوت الدولية نحو الاستدامة وتوسيع دائرة الاهتمام بكل ما يرتبط بالنظم البيئية ضمن إستراتيجيتها البيئية التي اتسمت بالمرونة والتكيف مع التغيرات الحاصلة في حقل البيئة المعرفي، والتي عززتها مختلف السياسات والأدوات الاقتصادية التي تم اعتمادها.

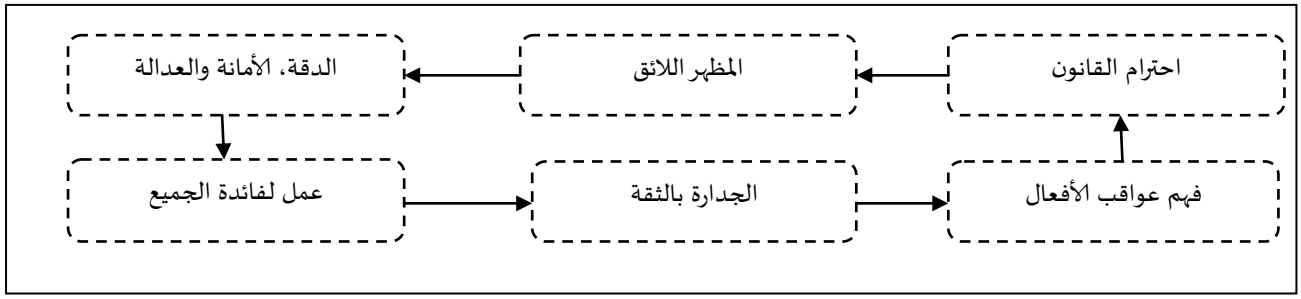
الشكل رقم(04): المرتكزات الرئيسة لإستراتيجية ماريوت البيئية



المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على المعلومات المأخوذة من تقرير الاستدامة لعام 2013.

ولتدعيم هذه الإستراتيجية اعتمدت ماريوت مجموعة من الأهداف تتعلق بمجالات ترشيد استهلاك الموارد الطبيعية على غرار المياه والطاقة، تدوير النفايات، استخدام التكنولوجيا الخضراء في تصميم وبناء فنادقها بالإضافة إلى التعامل مع موردين يتقنون لغة المحافظة على البيئة. ولكي تحقق أهدافها المعلنة ضمن إستراتيجيتها البيئية، تتبنى ماريوت الدولية مبادئ النزاهة التي اعتبرت محفزا إضافيا لإنجاح أي توجه بيئي أو نشاط تقوم به فنادقها.

الشكل رقم (05): مبادئ تحقيق النزاهة



المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على: ماريوت الدولية، **دليل قواعد السلوك المتعلقة بالعمل**، متوفر على الرابط: http://www.marriott.com

2.3 مؤشرات قياس الأداء البيئي:

تعتمد فنادق ماريوت الدولية على مجموعة من المؤشرات في تقديم حصيلة أدائها البيئي، تشمل موردي الطاقة والمياه، والانبعاثات من غاز co_2 بالإضافة إلى مؤشرات مرتبطة بتدوير النفايات. وسيتم التركيز على المؤشرات الثلاثة الأولى باعتبارها أكثر المؤشرات استخداما على المستوى العالمي.

أولا: مؤشر كثافة استهلاك المياه

يعطي هذا المؤشر صورة تقريبية عن مقدار الاستهلاك المائي من قبل فنادق ماريوت الدولية في أقاليم العالم الأربعة (أوروبا، آسيا-الهادي، أوروبا، الشرق الأوسط وأفريقيا). وتبقى الكميات المحددة، تقريبية أكثر منها حقيقية لأن حصر الكمية المستهلكة داخل الفندق وخارجه بدقة أمرا بالغ الصعوبة. وتعتمد ماريوت على المؤشر الإجمالي لاستهلاك المياه (الوحدة: مليون م^3/سنويا) وعلى مؤشر كثافة الغرفة المشغولة(م^3/غرفة مشغولة).

الجدول رقم (02): كثافة الاستهلاك المائي

الوحدة: م^3/ غرفة مشغولة

	2014	2015	2016	2017
أمريكا	0.70	0.70	0.56	0.57
آسيا- الهادي	1.32	1.32	1.54	1.39
أوروبا	0.58	0.57	0.56	0.55
الشرق الأوسط- أفريقيا	1.06	1.00	1.50	1.45

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على:

1. Marriott International, 2016, p:02.
2. Marriott International, 2018, p:31.

من خلال قراءة الجدول، نلاحظ:

- يسجل إقليمي أمريكا وأوروبا أخفض كثافة للمياه للغرفة المشغولة حيث لم تتجاوز عتبة 0.70م^3 على مدار الأعوام الأربعة، وبالمثل في أوروبا لم تتجاوز عتبة 0.58 م^3. وتتفوق فنادق أوروبا في هذا الجانب حيث على مدار الفترة (2014-2017)، تراوحت الكثافة بين 0.58 و0.55 م^3/غرفة مشغولة بانخفاض قدرة 0.03 م^3 عام 2017 مقارنة بـ 2014. مقابل

تحقيق فنادق أمريكا لنتائج متميزة حيث انخفضت الكثافة من 0.70 م^3 عام 2014 إلى 0.57 م^3 عام 2017 بانخفاض مقداره 0.13 م^3 للغرفة المشغولة؛

- يسجل إقليمي آسيا- الهادي والشرق الأوسط وأفريقيا كثافة مرتفعة للمياه للغرفة المشغولة حيث تزيد عن 01 م^3، وخلال الفترة (2014- 2017) تراوحت بين 1.06 و1.45 م^3/ للغرفة المشغولة بالنسبة لإقليم الشرق الأوسط وأفريقيا، وبين 1.32 و1.39 م^3/ غرفة مشغولة لإقليم آسيا- الهادي.

ويعزى التغير في انخفاض كثافة المياه المستهلكة على مستوى فنادق ماريوت الدولية (ليس فقط على مستوى الغرفة) إلى سلسلة من الممارسات التي اتبعتها ماريوت ضمن إستراتيجيتها للاستدامة:

1) حصاد مياه الأمطار، أي تجميع مياه الأمطار في أحواض لاستخدامها لأغراض الري، تعويض مياه المسابح،...الخ؛

2) استخدام أدوات ومعدات موجهة للاقتصاد في المياه على مستوى الفنادق على سبيل المثال لا الحصر: تزويد حنفيات الغرف بفوهات رشاشة؛

3) معالجة المياه الرمادية التي تنتجها الحمامات، الأحواض والمطابخ، وإعادة استخدامها في الري، غسل السيارات...الخ. وأثبتت الدراسات حول هذا الجانب، أن رسكلة المياه المستعملة يسهم في تخفيض استخدام المياه بنسبة (25%) بالنسبة لكل فندق؛

4) اعتماد مخططات العمل المعنية بإدارة المياه، والتحكم في مخاطرها...الخ.

ثانيا: مؤشر كثافة استهلاك الطاقة

تعد الطاقة من أهم الموارد البيئية استهلاكا على مستوى فنادق ماريوت، وهي موجهة لاستخدامات عديدة سواء داخل الفندق أو في محيطه الخارجي. واعتمدت فنادق ماريوت استراتيجيات متميزة لاستدامة مورد الطاقة، وتخفيض الاحتياجات منه خاصة داخل غرف الفنادق.

الجدول رقم (03): كثافة الاستهلاك الطاقوي

الوحدة: كيلوواط ساعي/م^2

	2014	2015	2016	2017
أمريكا	348.2	340.4	351.9	347.7
آسيا- الهادي	378.6	353.1	408.8	389.2
أوروبا	407.2	390.0	428.3	394.8
الشرق الأوسط- أفريقيا	383.9	371.2	437.1	347.0

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على:

1. Marriott International, 2016 ,p: 02.
2. Marriott International, 2018, p:30.

يلاحظ من خلال قراءة الجدول، انخفاض في كثافة الطاقة المستهلكة من عام إلى آخر في فنادق ماريوت الدولية في الأقاليم الأربعة حيث سجلت فنادق أمريكا أفضل أداء لها أين تراوحت الكمية خلال الفترة (2014-2017) بين 340.4 و351.9 كيلوواط ساعي/م^2 تليها فنادق آسيا-الهادي والشرق الأوسط وأفريقيا لتأتي فنادق أوروبا أخيرا بكمية تتراوح بين 390 و428.3 كيلوواط ساعي/م^2. ويلاحظ أن عام 2016، شهد ارتفاعا محسوسا في كثافة المياه للغرفة الواحدة في فنادق الأقاليم الأربعة ليعاود الانخفاض العام 2017.

لقد كان للممارسات البيئية التي اعتمدتها فنادق ماريوت أثرا بالغا في ترشيد استهلاك الطاقة، مع اعتمادها على برامج وسياسات تحقق الاستخدام الأمثل لمورد الطاقة:

1) الاعتماد على أنظمة الطاقة المتجددة(الطاقة الشمسية، طاقة الرياح،...)؛

2) ضبط درجات الحرارة حسب الحاجة تبعا لكل فندق؛

3) تركيب أجهزة فتح وإغلاق الأبواب معتمدة على بطاقات ذكية تسمح بوقف استهلاك الطاقة بمجرد نوع هذه البطاقات،...الخ.

4) الاعتماد على مخططات عمل البيئة والطاقة، أنظمة آلية في البنايات...الخ.

ثالثا: مؤشر كثافة غاز ثاني أكسيد الكربون

تنتج فنادق ماريوت كميات معتبرة من غاز ثاني أكسيد الكربون ناتجة عن مختلف الأنشطة والعمليات التي تقوم بها الفنادق، وعن طبيعة المدخلات المستخدمة وكذلك المخرجات الناتجة.

الجدول رقم(04): كثافة الكربون لفنادق ماريوت الدولية **الوحدة: كغ/م^2/فضاء مكيف**

	2014	2015	2016	2017
أمريكا	126.9	124.9	101.9	100.7
آسيا- الهادي	194.5	188.9	181.9	166.2
أوروبا	124.9	117.2	120.3	98.5
الشرق الأوسط- أفريقيا	197.0	191.9	218.6	147.0

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على:

1. Marriott International, 2016, p: 02.
2. Marriott International, 2018, p:30.

من خلال قراءة الجدول، نلاحظ انخفاض كمية الانبعاثات من غاز co_2 لكل فضاء مكيف من عام إلى آخر وفي الأقاليم الأربعة:

- سجلت فنادق ماريوت في أمريكا وأوروبا أفضل أداء لها، حيث وصلت الكثافة إلى 98.5 كغ/م^2 العام 2017 مقابل 124.9 كغ/م^2 العام 2014 بالنسبة لأوروبا بانخفاض قدره 26.4 كغ /م^2 خلال الفترة (2014-2017). مقابل ذلك، سجلت فنادق أمريكا كمية 100.7 كغ /م^2 عام 2017 مقارنة بـ126.9 كغ/م^2 العام 2014 بانخفاض قدره 26.2 كغ/م^2؛

- تنتج فنادق آسيا-الهادي متبوعة بفنادق الشرق الأوسط وأفريقيا أكبر كمية حيث قدرت العام 2017 بـ 166.2 و147.0 كغ/م^2 على التوالي مقارنة بـ 194.5 و197.0 كغ/م^2 العام 2014، أي بانخفاض 28.3 كغ/م^2 لفنادق آسيا-الهادي وبـ 50 كغ/م^2 لفنادق الشرق الأوسط وأفريقيا.

لقد ألتزمت فنادق ماريوت بتخفيض انبعاثات co_2 باعتمادها على مجموعة من الممارسات المسؤولة بيئيا التي كانت سببا رئيسا في تراجع انبعاثات co_2 في فنادقها عبر الأقاليم الأربعة. ومن بين هذه الممارسات:

- استخدام الطاقة المتجددة والغاز الطبيعي؛

- إعادة تدوير النفايات الصلبة والسائلة بدل التخلص منها كما هي مثل: الورق، منتجات الزجاج والألومنيوم، مخلفات الطعام...الخ؛

- استبدال منتجات التنظيف الكيميائية بمنتجات قابلة للتحلل الحيوي.

3. الأداء الاقتصادي لفنادق ماريوت الدولية

تميز الأداء الاقتصادي لفنادق ماريوت الدولية في الأعوام الأخيرة بالكفاءة والفعالية ، وارتفعت عائداتها المالية خاصة مع استحواذها على السلسة العالمية "ستارروود". واعتمادها على إستراتيجية واءمت بين الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية ومساهمتها عالميا في كل الجهود المعنية بالمحافظة على البيئة، وتمكين المرأة ودعم الأعمال المسؤولة اجتماعيا.

الجدول رقم (05): العشرة أسواق الأولى لماريوت الدولية لعامي 2016 و2017

	2016		2017	
	إجمالي الغرف	إجمالي المنشآت	إجمالي الغرف	إجمالي المنشآت
الولايات المتحدة الأمريكية	756,865	4,311	797,707	4,611
الصين	94,224	262	101,556	292
كندا	47,796	215	49,927	225
الهند	18,590	84	20,583	97
المملكة المتحدة	15,765	80	16,799	88
ألمانيا	15,652	61	16,726	67
الإمارات العربية المتحدة	14,696	45	16,433	51
المكسيك	14,581	70	15,756	78
اسبانيا	14,143	92	14,009	92
تايلند/ اليابان	11,532	43	12,552	43

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على:

1. Marriott International, 2017, p:02.
2. Marriott International, 2018, p:04.

يتبين من خلال الجدول، ارتفاع إجمالي المنشآت والغرف في العام 2017 مقارنة بالعام 2016، وكانت تايلند من بين الأسواق العشرة في عام 2016 لكنها تركت المرتبة العاشرة لليابان وهذا يدل على أن ماريوت افتتحت منشآت جديدة في اليابان. وتضم الولايات المتحدة الأمريكية أكثر المنشآت التابعة لماريوت الدولية بمجموع يزيد عن 4,600 بإجمالي غرف يزيد عن 797,000 غرفة بزيادة قدرها 40,842 غرفة. وحافظت الإمارات العربية المتحدة، على مرتبتها كأحد أفضل الأسواق جاذبية لماريوت الدولية بإجمالي منشآت 51 و 16,433غرفة العام 2017.

إن الارتفاع في إجمالي المنشآت والغرف الذي شهده العام 2017، مرتبط بالاستحواذ الذي قامت به ماريوت الدولية على السلسلة الفندقية العالمية "Starwood"، وهذا ما اكسبها قيمة مضافة في سوق الضيافة العالمية. ليبلغ عدد العلامات التجارية التابعة لماريوت الدولية 30 علامة.

الجدول رقم (06): توزيع الغرف حسب الأقاليم

	2016		2017	
	إجمالي المنشآت	عدد الغرف	إجمالي المنشآت	عدد الغرف
أمريكا	4,754	856,019	5,079	900,543
آسيا- الهادي	569	105,291	646	190,663
أوروبا	512	175,246	547	110,217
الشرق الأوسط- أفريقيا	245	54,048	248	56,243
المجموع	**6,080**	**1,190,604**	**6,520**	**1,257,666**

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على:

1. Marriott International, 2017, p:02.
2. Marriott International, 2018, p:05.

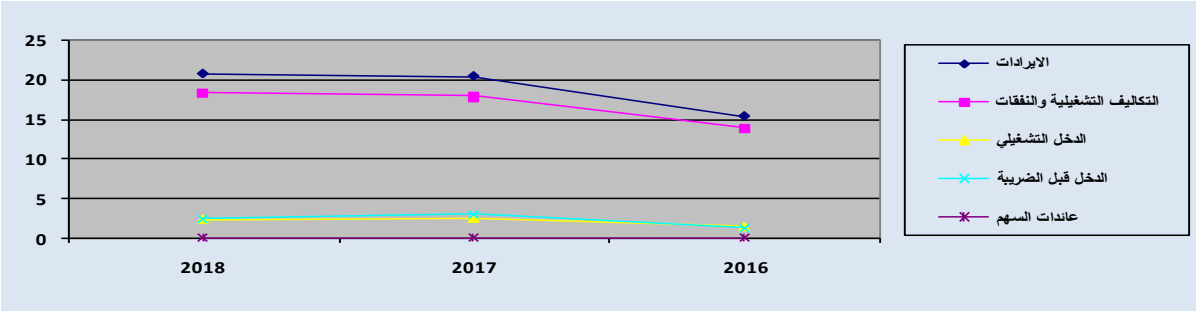
يستحوذ إقليم أمريكا على أكبر عدد من منشآت ماريوت الدولية ممثلة في فنادقها أساسا، يليها إقليم أسيا- الهادي و أوروبا ليكون إقليم الشرق الأوسط- أفريقيا أخيرا. وبمقارنة المعطيات مع الجدول السابق، نجد أن الولايات المتحدة الأمريكية تستحوذ على أعلى نسبة من مجموع ما يملكه إقليم أمريكا حيث وصلت النسبة 98.79 % العام 2017 مقارنة بـ 90.68 % العام 2016.

الجدول رقم (07): الأداء المالي لماريوت الدولية لأعوام مختارة

	2018	2017	2016
الإيرادات	20,758	20,452	15,407
التكاليف التشغيلية والنفقات	18,392	17,948	13,983
الدخل التشغيلي	2,366	2,504	1,424
الدخل قبل الضريبة	2,345	2,982	1,239
عائدات السهم(بالدولار)	5.45	3.89	2.78

Source: Marriott International, 2019, p: 46.

الشكل رقم (04): توزيع مكونات الأداء المالي لماريوت الدولية **الوحدة: مليون دولار(باستثناء عائد السهم)**



المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على الجدول رقم (07).

يلاحظ من خلال قراءة الجدول والشكل، تباين في مؤشرات الأداء المالي للأعوام الثلاثة الأخيرة:

- ارتفاع الإيرادات حيث بلغت 20 مليار و758 مليون دولار بارتفاع قدره 306 مليون دولار مقارنة بالعام 2017 وبأزيد من 5 مليار دولار مقارنة بالعام 2016. في الوقت ذاته، ارتفعت التكاليف التشغيلية بـ 444 مليون دولار مقارنة بالعام 2017 وبحوالي 5 مليار دولار تقريبا منذ العام 2016؛
- تراجع الدخل التشغيلي والدخل قبل الضريبة العام 2018 مقارنة بالعام 2017، بمقدار 138 و637 مليون دولار على التوالي مع تحسن ملحوظ مقارنة بالعام 2016؛
- ارتفاع عائدات السهم للعام 2018 مقارنة بعامي 2017 و2016، حيث بلغت 5.58 دولار للسهم الواحد مقابل 3.89 و2.78 دولار على التوالي.

إن تفسير النتائج أعلاه مرتبط بمجموعة من العوامل التي لعبت دورا محوريا في ارتفاع إيرادات ماريوت الدولية على غرار عمليات الاستحواذ على ستارروود التي حققت لماريوت نتائج ايجابية في سوق الضيافة العالمي، ما أثر على سعر أسهمها بالإضافة إلى سلسلة المبادرات والجوائز التي حصلت عليها في مجال البيئة والتي رفعت من قيمة أسهمها بشكل مواز بالإضافة إلى ذلك حملتها عمليات الاستحواذ والتوسعة تكاليف إضافية مرتبطة بسياسات التشغيل، التخطيط،...الخ. كما كان لتطوير استراتيجيات قائمة على الابتكار وتبني نماذج التصميم والبناء الأخضر أثرا مزدوجا من حيث الإيراد والتكلفة على حد سواء.

4. خاتمة

بين التزامها اتجاه المجتمعات التي تدير فيها أعمالها، وهدفها في تصدر ريادة سوق الضيافة العالمي تمكنت فنادق ماريوت الدولية من كسب الرهان وتجاوز التحديات المرتبطة بتحقيق الاستدامة في أداء أعمالها وتقديم صورة متميزة عن الفندق الأخضر للعالم. وكان الأداء البيئي، أحد القنوات الرئيسة التي أسهمت في استجابة الفنادق للأهداف العالمية للاستدامة، وتحقيق التعايش على كوكب آمن وتلبية احتياجات العملاء والموظفين والمجتمعات بأسلوب مستدام ما جعلها إحدى السلاسل الفندقية العالمية الأكثر جاذبية في مختلف الأسواق عبر قارات العالم.

ومن **النتائج** التي خلصت إليها الدراسة:

1) تفوق فنادق ماريوت الدولية في سوق الضيافة العالمي نتيجة تحقيق ثنائية رضا الموظف وولاء العميل في أسواق تباينت خصوصياتها، واختلفت احتياجاتها لكن تشابهت قيمها الإنسانية؛

2) مساهمة الإستراتيجية العامة والفلسفة الإدارية والقيمية التي اعتمدتها ماريوت الأم في جعل فنادقها عبر العالم تتبوأ مكانة متميزة ضمن الفنادق الأكثر جاذبية في سوق الضيافة العالمي؛

3) تبني مبادئ الاستدامة وعملها بأخلاقيات المهنة ضمن مدونات قواعد السلوك والأخلاقيات التي تقوم عليها أعمالها، جعل فنادق ماريوت تحظى بثقة الاقتصادات التي تتواجد فيها وتحصل على تسهيلات وامتيازات في مجال استثماراتها المختلفة؛

4) تحسن الأداء البيئي لفنادق ماريوت الدولية ارتبط بتبنيها لممارسات صديقة للبيئة في مختلف عملياتها وأنشطتها اعتمادا على الابتكار والإبداع في مجال المنتج والمعدات والأدوات المادية المسؤولة؛

5) انعكاس الأداء البيئي لفنادق ماريوت الدولية على أدائها المالي خاصة ما ارتبط بانخفاض تكاليف المياه، الطاقة وإعادة استخدام المواد المسترجعة، ما جعل الطلب على منتجها يزداد وارتفعت قيمة أسهمها في الأسواق العالمية خاصة مع حصولها على جوائز عالمية في مجال المحافظة على البيئة؛

6) إسهام الأداء البيئي لفنادق ماريوت الدولية في تعزيز الجهود الدولية المعنية بالمحافظة على الموارد البيئية حيث كانت فنادق ماريوت شريكا فعالا في العديد من المبادرات الدولية المعنية بحماية التنوع البيولوجي وترشيد استهلاك موارد الطاقة، الغابات والمياه كما قلصت من المدخلات البيئية في عملياتها وأنشطتها؛

7) تحسن الأداء المالي لفنادق ماريوت في سوق الضيافة العالمي مع تبنيها لخيار المحافظة على البيئة وتوجهها نحو الممارسات البيئية في أنشطتها حيث ازدادت مكاسبها المالية بدرجة كبيرة.

ومن **التوصيات** التي يمكن تقديمها لفائدة القطاع الفندقي في الجزائر على ضوء النتائج المتوصل إليها:

1) ضرورة الانخراط في الجهود العالمية الرامية لحماية البيئة والإلمام بالجوانب الفكرية المرتبطة بالبيئة من قبل القائمين على شؤون الصناعة الفندقية لأنها بمثابة تأشيرة إضافية لغزو سوق الضيافة العالمي؛

2) إلزامية تعميم مبادئ الاستدامة البيئية بالنسبة لجميع المنشآت الفندقية في الجزائر ليس فقط ذات العلامات التجارية العالمية، وإنما حتى الفنادق البسيطة، ورصد جوائز سنوية لتشجيع الفندق الذي يقدم أفضل أداء بيئي له؛

3) استحداث وظائف خضراء على مستوى الفنادق سواء تعلق الأمر بالإدارة البيئية أو بإدارة المدخلات التي يكون مصدرها الطبيعة، وضبط استخدامها بما يتماشى والمعايير الدولية المتعارف عليها؛

4) توفير قاعدة بيانات حول الفنادق الخضراء من حيث كيفية تصميمها، والمواد المستخدمة في بناءها وأساليب إدارتها لتكون مرجعا أساسيا للمستثمرين الذين يرغبون في الاستثمار بقطاع الضيافة في الجزائر؛

5) تبني مدونات لأخلاقيات العمل الفندقي، وعمل دورات تدريبية لفائدة الموظفين داخل المنشآت الفندقية حول التكنولوجيات النظيفة وربط ذلك بمدى التزام الموظف بأداء عمله بشكل منظم ونزيه؛

6) توجيه الاهتمام نحو المجتمعات التي تتواجد فيها الفنادق وبناء علاقات تعاون وشراكة مع الجمعيات المعنية بحماية البيئة بتنظيم محاضرات دورية أو الإسهام في عمليات تشجير وتنظيف،...الخ.

5. قائمة المراجع:

- Marriott International, **2013 Sustainabilty Report Update**, An Update to Marriott's 2011-2012 Sustainability Report,(USA : 2013) ;
- Marriott International, **2016 Sustainability Report**,(USA: 2016) ;
- Marriott International, **Sustainability and Social Impact at Marriott International**, 2018 Serve Report, (USA: 2018) ;
- Marriott International, **2017 Sustainability and Social Highlights**, (USA : 2017) ;
- Marriott International, **2018 Annual Report**,(USA: 2019)..
- ماريوت الدولية، **دليل قواعد السلوك المتعلقة بالعمل**، تاريخ التصفح:12 /2019/04، متوفر على الرابط:
http://www.marriott.com

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA: (يجب كتابة هذه العبارة)
آمال ينون، (السنة 2021)، الأداء البيئي لفنادق ماريوت الدولية - التزام اجتماعي بأداء اقتصادي متميز- ، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 04، العدد 01، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، الصفحات.