المسؤولية والإدارة البيئة للمؤسسات الفندقية الصديقة للبيئة "نموذج شركة "هيلتون-HILTON" للفندقة العالمية.

Responsabilité environnementale et gestion des établissements hôteliers respectueux de l'environnement Modèle «global» d'HILTON.

ط.د :فتحي معاش*	ط.د:إسماعيل فردية	ط.د: عمر شتاتحة
المركزالجامعي افلو – الجزائر	جامعة ورقلة – الجزائر	جامعة غرداية– الجزائر
fathi.maache@gmail.com	Fardiaismail@gmail.com	omarofr@yahoo.fr

Published: 31/12/2017 Accepted:14/12/2017 Received:11/11/2017

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى عكس تجربة نموذجية للمسؤولية والإدارة البيئية للمؤسسات ذات النشاط الفندقي الصديق للبيئة، كجانب من المسؤولية الاخلاقية وإحترام سلوكيات الأعمال، من خلال تسليط الضوء على جانب الإدارة البيئية وفهم البعد البيئي الذي تساهم به شركة هيلتون للفندقة العالمية في مدى إحترام قواعد وسلوكيات المحافظة على البيئة، ضمن مختلف أنشطتها ووظائفها المتعددة عبر مناطق العالم، وأتضح جليا من خلال هذه الدراسة وجود بصمة و أثر فعلي متميز وراقي في التحلي وإحترام قواعد وسلوكيات المسؤولية والإدارة البيئية، وذلك بوجود مساهمة من خلال برامج ومشاريع كثيرة قامت بها هيلتون كبرنامج "LightStay" وتحسين إدارة المياه بالتعاون مع الصندوق العالمي للحياة البرية والتعاقد مع شركات إعادة تدوير النفايات والحد من إنبعاثات غاز ثاني أوكسيد الكربون.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية بيئية، نظام الإدارة البيئية، فندق صديق للبيئة، شركة هيلتون للفندقة.

تصنيف M14 ;A10:JEL

* المؤلف المرسل: **ط.د :فتحي معاش** ، الإيميل : **fathi.maache@gmail.com**

Abstract:

The objective of this paper is to reflect a model experience of environmental responsibility and management of green hotels as an aspect of ethical responsibility and respect for business behavior by shedding light on the environmental management and understanding of the environmental dimension that Hilton Hotels contributes to respecting the rules and conduct of the governorate. In the various activities and functions across the regions of the world, and it is evident through this study the existence of a fingerprint and a real impact distinct and upscale in the analysis and respect the rules and conduct of responsibility and environmental management, with a contribution through the programs and reference AS many carried out by Hilton as a "LightStay" and improve water management in collaboration with the World Wildlife Fund and contracting with the recycling of waste and reduce emissions of carbon dioxide companies

Mots-clés:

Jel Classification Codes: M14 ;A10

1. مقدمة:

تضاعف الإهتمام الدولي مؤخرا بضرورة إقرار وإلتزام منظمات الأعمال بالحفاظ على البيئة، من خلال تمييز سلوكيات وأخلاقيات المسؤولية البيئية والإجتماعية ضمن نطاق نشاطها وعملها، ولمتابعة ذلك تم وضع منظمات وهيئات عالمية تقوم بإحكام ومراقبة الخروقات والتعدي على البيئة، وذلك ضمن أنظمة ومعايير الجودة البيئية، وكل تعدي صارخ يؤدي بهذه المنظمات لعواقب وخيمة وربما تصل لحد فرض عقوبات وتكليفها بتسديد غرامات باهضة ربما تؤدي إلى نسف كيانها.

وبإعتبار مؤسسات ذات نشاط الفندقة والضيافة ليس بمنأى عن ضرورة التقيد وإحترام قواعد الحفاظ البيئي، كان لزاما على هذه المؤسسات الحفاظ على البيئة وأيضا خلق نماذج يحتذى بها، وهو ما أنعكس عليها طبعا وأصبحت تعرف بالمؤسسات الصديقة للبيئة كونها تقدم حلولا ونماذج المسؤولية البيئية للمؤسسات الأخرى، ولأن اليوم تعتبر السمعة الطيبة لمؤسسات الفندقة العالمية، كانت شركة هيلتون ذات ريادة ظاهرة في تمسكها وأيضا تسابقها دوليا لتقطع على نفسها بمساعدة كل من يدعم ويحافظ على البيئة، من خلال تطوير وتقديم برامج واليات من شأنها أن تحافظ على البيئة مستقبلا.

من خلال ما تقدم يتم طرح الإشكالية التالية:

- ما مدى إحترام وتطبيق شركة الفندقة العالمية "هيلتون" للمسؤولية والإدارة البيئية ؟

و بهدف الإحاطة بالموضوع فقد تم تقسيمه إلى المحاور التالية:

- الإطار المفاهيمي للمسؤولية البيئية؛
- نظام الإدارة البيئية (مفهوم-خصائص-الأنواع)؛
- نظرة عن الفنادق الصديقة للبيئة (مفهوم-مواصفات-والإدارة البيئية)؛
- المسؤولية والإدارة البيئية لشركة هيلتون للضيافة والفندقة العالمية (تجربة رائدة في الحفاظ على البيئة).

2- الإطار المفاهيمي للمسؤولية البيئية:

يعتبر الجانب البيئي من بين الجوانب المهمة في تطور وإستمرار المؤسسات خاصة ذات النشاط العالمي من خلال إلتزامها بمسؤولياتها البيئية، والتي وفرت لها فرص للنمو الإقتصادي بزيادة أرباحها مع

إكتساب رضا الزبون وكل أفراد المجتمع، وتتمثل هذه المسؤوليات في مجموعة من العناصر و الأبعاد التي سنلخصها وفق الآتي:

1-2 تعريف المسؤولية البيئية: مفهوم المسؤولية البيئية يمكن تعريف المسؤولية البيئية للشركات على أنها عملية تغطية الأثار البيئية لعمليات الإنتاج الشركات كتخفيض عملية تلف المنتجات والإنبعاثات الغازية، وتقليص الممارسات التي تكون لها أثار سلبية مستقبلا على البيئة، كما تتمثل المسؤولية البيئية في تطبيق العمليات الخاصة بحماية البيئة (محمد زيدان، محمد يعقوبي، 2012، صفحة 3)

وحسب منظمة البيئة الكندية غير الحكومية (ENGO) فإن المؤسسة يكون لها مسؤولية بيئية عندما تتحقق فيها نقطتين أساسيتين هما: أن تصبح المؤسسة ذات قوة أكبر من الدولة، وبذلك يصبح لها مسؤولية تجاه المجتمع، أما النقطة الثانية فهي متعلقة بالبيئة، والتي تتحقق عندما تكون غايتها هي تدعيم حمايتها. وبذلك فإن المؤسسة المسؤولة بيئياً هي التي تسطر أنشطتها على أساس مبادئ بيئية، بما يساعد المجتمع على المحافظة عليها (Alison JAMISON, Marlo RAYNOLDS, 2005, p. 207)

وفي تعريف أخر للدكتور نجم عبود نجم حول المسؤولية البيئية يقول " إذا كانت الأعمال تعمل من أ جل بيئة لامحدودة الموارد وسلع بيئية مجانية وتكاليف خارجية يتحملها المجتمع أو الطبيعة ، فإن المسؤولية البيئية هي إعادة التوازن في علاقة الأعمال بالبيئة من خلال التأكيد على محدودية الموارد وكون السلع البيئية ذات تكلفة شأنها شأن عوامل الإنتاج الأخرى كالعمل ورأس المال، وبالتالي فهي تكلفة داخلية على من يستخدمها أو يفسدها أو يلوثها إن يتحملها (نجم عبود نجم ، 2012، صفحة 19)

ويكون إعتبار تلويث البيئة عمل غير أخلاقي في الحالات التالية: (نجم عبود نجم ، 2012، الصفحات 19-20)

- أن يكون لدى الشركات القدرة على تجنب التلوث ولم تقم بذلك؛
- أن يكون لدى هذه الشركات إمكانية محتملة لتجنب التلوث ولم تقم بذلك ؛
- أن يكون بإمكان شركات الأعمال فرصة لتجنب التلوث أو خفضه ولاتقوم بذلك لأن التلويث حسبها ضمن الحدود المسموح قانونا؛

– أن لاتقوم الشركات بالتلويث في بلدان أو أقاليم لوجود لوائح وتشريعات بيئية تمنع ذلك ،في حين تقوم بالتلويث في أقاليم أخرى لعدم مثل هذه اللوائح كما هو موجود في البلدان النامية؛

– أن لاتبادر الشركة في تحسين أدائها البيئي رغم إستطاعتها القيام بذلك وذلك خوفا من تتأثر أرباحها الأنية سلبا بذلك.

2-2 عناصر المسؤولية البيئية: تطرح منظمة ENGO رؤيتها للمسؤولية البيئية مكونة من ثلاث مرتكزات رئيسية هي: التعهدات البيئية، إدارة الموارد والطاقة، المراعاة الفعلية لمتطلبات أصحاب المصالح، ويمكن تفصيل هذه العناصر من خلال مايلي: (ساسي سفيان،، 2013، صفحة 15)

– التعهدات البيئية: وتكون المؤسسة ذات مسؤولية بيئية إذا حققت مايلي:

- تبني رؤية مؤسسية شاملة بهدف دعم حماية البيئية؛
- إتخاذ حماية البيئة والمحافظة عليها كاستراتيجية ذات أولوية؛
- تبني مبادئ التدابير الوقائية؛
- العمل على أساس أن العمليات الإقتصادية تكون محدودة بالنظام البيئي؛
- معرفة إذا ماكانت منتجاتها وخدماتها لها قيمة بيئية و/أو إجتماعية ومراعاة هذه الخاصية عند اتخاذ قراراتها؛
- العمل على جعل قراراتها متكاملة ومتناسقة مع الإجراءات الحكومية؛
- تشجيع الثقافة المؤسسية التي تسمح بتدعيم القيم البيئية.

–إدارة الموارد والطاقة: وفي هذا الإطار يمكن ذكر النقاط التالية:

- إستغلال الموارد الطبيعية بكفاءة؛
- إنتاج واستعمال الموارد المتجددة بكفاءة؛
- إعتماد وتطبيق أنظمة الإنتاج الصحيحة؛
- إعداد تقييم للأداء من أجل تحقيق إستمرارية النمو؛
- دمج التكاليف والفوائد البيئية الإجمالية.

– المراعاة الفعلية لأصحاب المصالح: وعلى أساس هذه النقطة، تكون المؤسسة مسؤولة بيئيا إذا حققت مايلي:

- الإلتزام بمبادئ أولوية الإفصاح والإعلام المجاني للسلطات والمنظمات المحلية؛
- قبول محاسبة المنظمات وغيرها من أصحاب المصالح على مسؤولياتها البيئية الماضية، الحاضرة والمستقبلية.
- الإلتزام بشفافية الإفصاح عن تأثيراتها البيئية الحقيقية؛
- تقديم التقارير الدورية لأصحاب المصالح حول تأثيراتها البيئية الحقيقية.

3- نظام الإدارة البيئية (مفهوم-خصائص-الأنواع):

1-3 تعريف نظام الإدارة البيئية: إن نظم الإدارة البيئية ليست بتلك الأدوات الإدارية الصارمة، فهي تتمتع بمرونة تمكن المنظمة من التعامل مع مختلف الحالات وبما يحقق أداء بيئيا أفضل.

- يعرفها YARELLET PATRICK على أنها دورة مستمرة من التخطيط والتنفيذ والمراجعة والتحسين للأعمال التي تقوم بها المنظمات للإيفاء بإلتزاماتها البيئية (زين الدين بروش، جابر دهيمي، 2011، صفحة 648)

- كما يعرفها DE ARAUJO بأنها مجموعة من الإجراءات الموثقة و المهيكلة، والقابلة للتحقيق منها تأخذ صيغة المراحل المتعددة والمتكاملة وتعالج كل الأمور بدءا من الإدارة وممارسات العمل إلى التقنيات والرعاية القانونية، والتي تم وضعها لتلبية وإدامة وتحسين مستوى السياسات البيئية وأهداف المنظمة (زين الدين بروش، جابر دهيمي، 2011، صفحة 648)

- أما المنظمة الدولية للتقييس ISO فتعرفها حسب مواصفة الإيزو 14001 بأنها: ذلك الجز من نظام إدارة المنشأة يستخدم لتطوير وتنفيذ سياستها البيئية وإدارة تفاعلها (تفاعلاتها) مع البيئة (زين الدين بروش، جابر دهيمي، 2011، صفحة 649)

2-3 خصائص نظام الإدارة البيئية:

يأمن تنفيذ إحدى أنظمة البيئة للمنظمة إطار عمل لتحقيق مستوى عال من الأداء البيئي، وإن أداء المنظمة لوظيفتها بشكل جيد يعود للخصائص التالية: (زين الدين بروش، جابر دهيمي، 2011، صفحة 649)

- تنشئ أعلى مستوى من التزام المنظمة بمنع التلوث؛
- تحدد المستلزمات القانونية والتنظيمية؛
- تحدد الجوانب البيئية المرتبطة بنشاطات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها؛

- تشجع على التخطيط البيئي عبر دورة الحياة الكاملة للمنتج أو الخدمة أو العملية التصنيعية؛
- تؤسس إجراءات تحقق مستويات أداء بيئية مستهدفة؛
- تخصص الموارد و تصنع برامج تدريبية لازمة لتحقيق المستوى المطلوب؛
- تقيس الأداء البيئي للمنظمة مقابل سياستها البيئية وأهدافها وأغراضها لتحديد مدى الملائمة والحاجة إلى التحسين؛
- تؤسس خطوط إتصالات واضحة؛
- تشجيع المجهزين والمتعاقدين لتأسيس أنظمة إدارة بيئية، إذ أن عدم وجود أنظمة للإدارة البيئية لديهم يؤثر على نشاط المنظمة ومخرجاتها.

3-2 أنواع نظم الإدارة البيئية من بين الأنظمة التي يمكن أن تتبناه منظمات الأعمال يمكن أن نذكر مايلي: (ياسر شاهين،، 2012، الصفحات 4-5)

1-3-2 نظام الإدارة البيئية (EME): وهو عبارة عن دورة مستمرة للتخطيط والتطبيق والمراجعة والتطوير للفعاليات والأنشطة التي تتخذها المنظمة لغرض الإيفاء بالتزاماتها البيئية. ويعرف أيضا على أنه محاولة جادة وشاملة لجعل البيئة وظيفة من وظائف الشركة شأنها شأن وظائف الإنتاج والتسويق والمالية والموارد البشرية. وبذلك فهو نظام يقابل المكافئ البيئي للنظام الإنتاجي في وظيفة الإنتاج وللنظام التسويقي في وظيفة التسويق، وللنظام المالي في الوظيفة المالية والمحاسبية في الشركة.

2-3-2 نظام الإدارة البيئية الفعال: هو نظام مبني على مفهوم الـ TQM لتحسين الإدارة البيئية، ولذلك فالمؤسسة يجب عليها التركيز ليس فقط على الأشياء التي تحدث، وإنما الإهتمام أيضا بأسلوب حدوثها. وعبر الزمن، فإن هذا الأسلوب المنهجي لتشخيص عيوب النظام وتصحيحه قد قاد المؤسسات إلى تحقيق أداء بيئي أفضل. وعندما نضع مبادئ الـ TQM موضع التطبيق الفعلي، فإن منطقة الإهتمام البيئي تقع ضمن مسؤولية الإدارة العليا.

3-3-2 الـ ISO 14000 كنظام إدارة بيئية: وهو معيار دولي واسع القبول لنظام الإدارة البيئية ويتكون من 17 عاملا ومتطلبا للمنظمة التي تبغي الحصول على هذه الشهادة، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

- السياسة البيئية: يجب أن تطور المؤسسة وثيقة تعهدها نحو البيئة، ويجب استخدام هذه السياسة كإطار للتخطيط والفعل؛

– المفاهيم البيئية: يجب أن تحدد المؤسسة المساهمات البيئية لمنتجاتها، وأنشطتها وخدماتها، وتحديد تلك المساهمات التي لها آثار معنوية على البيئة؛

– الأهداف والغايات: على المؤسسة أن توضح الأهداف البيئية التي تتعهد بها، وأن تجعل هذه الأهداف والإنطباعات والسياسات والرؤى البيئية مفهومة وواضحة لذوي العلاقة بالمؤسسة؛

– برنامج الإدارة البيئية: وهي خطة تنفيذية للوصول إلى الأهداف والغايات المحددة؛

– الهيكل والمسؤولية: على المؤسسة صياغة القواعد وتحديد المسؤوليات وتوفير الموارد.

3- نظرة عن الفنادق الصديقة للبيئة (مفهوم-مواصفات-والإدارة البيئية):

3-1 مفهوم الفندق الصديق للبيئة (الفندق الأخضر): يمكن اعطاء تعاريف عديدة لإظهار المفهوم المحدد للفندق البيئي أو الفندق الأخضر عبر التالي:

الفندق الصديق للبيئة هو أي فندق أو مسكن أو نزل قام بعمل تطويرات وتحديثات جدية على هيكله العام ومبانيه بهدف تقليل الأثر السلبي على البيئة الطبيعية المحيطة به، ولذا فالتعريف الأساسي للفندق صديق البيئة هو: أي مكان سكن يُثبت التزامه بالمسؤولية تجاه البيئة والطبيعة من حوله عن طريق اتباعه ممارسات ملتزمة بالأسلوب الصديق للبيئة في الحياة اليومية، ويتم تصنيف هذه الفنادق على أنها فنادق "خضراء" من قبل جهات محايدة معنية بذلك، أو من قبل الحكومات التي تتوطن تلك الفنادق على أراضيها

كما يمكن تعرف الفندق البيئي: بأنه نوع جديد 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 (خليف مصطفى غرايبة ، 2015)

عرفته wto 1995، بأنه مكان للإقامة يعتمد على الممارسات البيئية ويقدم نوعية جديدة من نظم الاستهلاك وأشكال مبتكرة ويعمل على تشجيع الانتاج بحيث يحقق مجموعة الاهداف التي تسعى إليها السياحة البيئية (طهراوي دومة علي، شاقور جلطية فايزة، ، 2016، صفحة 8)

وبالتالي هو المكان الذي تتوفر أكبر قدر من الشروط التالية: (http://ar.hiltonworldwide.com/about/ :)

– الإستخدام الرشيد للموارد الطبيعية مثل الأرض والتربة والطاقة والمياه وغيرها؛

– العمل على تخفيض نسب التلوث بأشكاله المختلفة، الصلبة والسائلة والغازية؛

– الحفاظ على التنوع الحيوي من خلال حماية النباتات والحيوانات والنظام الأيكولوجي والحفاظ على المناطق ذات الحساسية العالية؛

– الإبقاء على التراث الثقافي بأشكاله المختلفة من عادات وتقاليد وتراث معماري وغيرها مع العمل على تكامل الثقافات المحلية؛

– المشاركة المحلية لكافة شرائح المجتمع في عمليات التنمية؛

– إستخدام العمالة والمنتجات المحلية؛

– وضع سياسة تراعي الشروط البيئية في كافة مراحل التنمية السياحية؛

2-3 مواصفات الفندق البيئي: يجب على الفنادق البيئية أن تلتزم بمجموعة من المواصفات التي تمكنها من الإستغلال الأمثل للطبيعة، وتتلخص هذه المواصفات في التالي (بن فرج زوينة، 2009، الصفحات 120-121)

– يجب بناء الفندق بمواد محلية أو مواد معاد إستخدامها وتصميم يخدم البيئة ويتسق تماما مع طبيعة المكان وخلفيته الثقافية معتمدا على الطاقة الشمسية أو البديلة المتوافرة بكثرة؛

– يراعى في نفقات الفندق إدخار جزء من أرباحه للإنفاق على مجهودات حماية ووقاية البيئة وذلك لتوسيع نطاق مريديه؛

– خدمة مصالح السكان المحليين؛

– ضرورة توافق الفندق مع المكان المحيط به لكي يستفيد زائريه بتجربة بيئية مستمدة من الطبيعة التي حولهم؛

– يجب أن تنبع الحلول التصميمية من الوسط الطبيعي المحيط.

– يجب أن يراعى التصميم معايير النظام البيئي وقيوده؛

– يجب أن تشارك الجماعات المحلية في عملية التصميم والتنفيذ؛

– يجب أن يندمج التصميم تماما مع الطبيعة وبأشكاله المعمارية.

ويمكن تقييم الفندق البيئي بالرجوع إلى المؤشرات التالية:

– عدد حصص التدريب التي عقدت وعدد الأشخاص الذين تم تدريبهم؛

– عدد المشاركات والإقتراحات من قبل الموظفين حول تحسين المحيط؛

– عدد الإستشارات ذات الطبيعة البيئية؛

- قياس إجمالي إستهلاك الماء للمتر المكعب؛
- النسبة المئوية لإعادة إستعمال الماء؛
- إجمالي كمية إنبعاثات الغازات للغلاف الجوي للمتر المكعب؛
- إستعمال المنتجات التي تحوي على غاز الفلور؛
- قياس مستوى الصوت وتحديد النسبة المئوية من مساحات الفندق التي توجد بها عازل للصوت؛
- إجمالي كمية ونوع النفايات وكذا معدل تدوير النفايات؛
- إجمالي كمية مياه الصرف الصحي والتركيب الكيميائي والفيزيائي لها؛
- إجمالي الطاقة المستهلكة ومدى إستخدام الطاقات المتجددة المتوفرة في المنطقة.

3-3 الإدارة البيئية للفنادق البيئية: تمثل الإدارة البيئية إستراتيجية في المنشآت السياحية بشكل عام وإدارة الفنادق منها بشكل خاص، وهذا يحتم على مالكي الفنادق البيئية ضرورة معرفة كيفية التعامل مع البيئة المحيطة، وليس ذلك فحسب بل يجب عليهم أن يكون حرصهم على تحقيق الربحية لمنشآتهم السياحية، كحرصهم على تحقيق التوازن البيئي تماما، ولذا فإن على أنظمة الإدارة البيئية أن تساهم في دعم البيئة إيجابيا، عبر محاولة منع الأثار السلبية لمنشآتهم السياحية على البيئة، من خلال برامج ترشيد إستهلاك الماء والطاقة، ففي حالة الفنادق البيئية يمكن ذكر أبرز الشروط التصميمية لمبانيها ومرافقها على النحو التالي: (خليف مصطفى غرايبة ، 2015، الصفحات 171-174)

- من حيث غرف النزلاء يجب أن تكون نوافذها ومداخلها جيدة الصنع، لاتسمح بدخول الهواء؛
- أما دورات المياه الملحقة بغرف النزلاء فيجب أن تزود بوسائل ترشيد إستهلاك المياه؛
- وضع بيان السياسة البيئية على باب المدخل العام، وتوزيعها على النزلاء؛
- الإهتمام بالأجزاء الملحقة بالفندق، من خلال على سبيل المثال الحد من أضرار مياه الأمطار والمياه الفائضة، لتلافي الصدأ والتآكل، وتخصيص مكان لإنتاج السماد الطبيعي من مخلفات المطبخ، والمخلفات الزراعية وغيرها.

ومن الجدير بالذكر، الإشارة إلى المزايا الكثيرة التي تحصل عليها الفنادق البيئية من خلال تطبيقها لأنظمة الإدارة البيئية من أهمها:

- إظهار الإلتزام العملي بالقواعد البيئية أمام النزلاء، وهيئات السياحة المحلية والعالمية.
- توطيد صورتها كفنادق تتصف بالوعي البيئي.

ولما كانت الفنادق وأماكن الإقامة هي من أهم المنشآت السياحية، فإن السؤال المطروح لماذا يجب أن تتحول إدارة الفنادق، أو أماكن الإقامة إلى الإدارة البيئية المستدامة؟ وتكمن الإجابة في مجموعة من النقاط أهمها:

- جودة البيئة تساوي جودة المنتج؛
- تخفيض النفقات وتحسين القدرة على المنافسة؛
- ضمان ربحية طويلة الأمد؛
- حفز التوعية بمدى أهمية جودة المنتج؛
- الوصول إلى شريحة جديدة من الزبائن.

ومن المزايا الكثيرة التي تحصل عليها المنشآت السياحية خلال تطبيقها لأنظمة الإدارة البيئية:

- إظهار الإلتزام أمام النزلاء وهيئات السياحة العالمية المهتمة بالبيئة وتشجيعهم على ذلك؛
- ترشيد الإستخدام وتخفيض التكاليف؛
- توحيد صورتها كمنشآت سياحية (فنادق) تتصف بالوعي البيئي؛
- تحديد الأهداف البيئية وأساليب تحقيقها؛
- كسب نصيب أكبر من السوق.

4- المسؤولية والإدارة البيئية لشركة هيلتون للضيافة والفندقة العالمية (تجربة رائدة في الحفاظ على البيئة) :

1-4 نبذة عن شركة هيلتون: يعود تأسيسها لـ"كونارد هيلتون" وهو عضو هيئة تشريع في ولاية كاليفورنيا قام بشراء فندق في سيسكو تكساس، وذلك عبر قرض من البنك بلغ 20000 دولار و 15000 دولار سنة 1919، وقام بالتوسع في تكساس طيلة 10 سنوات ليقوم بالاستحواذ على سبعة فنادق في نفس الولاية، بعد أول فندق حمل إسمه في دالاس، توسعت فنادق هيلتون بشكل مستمر غير متأثرة بالحرب العالمية الأولى وقام هيلتون سنة 1943 بشراء فندق "بلازا" وفندق "روزفلت" في نيويورك، وفي سنة 1945 أضاف فندق "مارهاوس" أحد أكبر الفنادق في شيكاغو، وتعتبر شركة هيلتون اليوم إحدى أكبر الشركات الرائدة في عالم الضيافة وأسرعها نموًا ، حيث لديها أكثر من 4,900 فندق يضم أكثر من 800,000 غرفة في 104 دولة وإقليم، على مدار 100 سنة تقريبًا منذ تأسيس شركتها، وبفضل تحديدها لمعالم مجال الضيافة أسست المجموعة 14 علامة تجارية رفيعة المستوى

التي تشمل العلامة التجارية لفنادق ومنتجعات هيلتون الرائدة، وهي أكثر العلامات التجارية للفنادق التي تحظى بالتقدير في العالم (http://ar.hiltonworldwide.com/about/ :).

2-4 المسؤولية البيئية لشركة هيلتون العالمية (نموذج الحفاظ على البيئة):

إن التحديات البيئية لها تأثير كبير على رفاهية الناس والنظم الإيكولوجية في جميع أنحاء العالمي، وبإعتبار هيلتون شركة ذات عمل تجاري عالمي، لعبت دورا في التصدي لهذه التحديات من خلال التركيز على المجالات الأكثر تأثيرا، ولذلك فشركة هيلتون تسعى جاهدة للعمل بأعلى قدر ممكن من الكفاءة عبر سلسلة من التحديات، لتشمل بذلك تحديد المجالات ذات التأثير العالي لتمكنها من تحسين وتحديد الأهداف التشغيلية والسياسات الفعالة لحماية البيئة من خلال كفاءة العمليات والشراكات المبتكرة، ووضع أدوات القياس والإبلاغ لرصد تقدمها بهذا الخصوص (http://ar.hiltonworldwide.com/about/ :)

وبفضل القيود المفروضة على إستغلال الموراد الطبيعية عالميا، فإنه تم تخفيض رأس المال الطبيعي بمعدل يزيد عن 50% سنويا من الأرض، لذلك ستعتمد الأعمال التجارية في قطاعات النقل والسياحة والتمويل والغذاء والقطاعات الأخرى على قدرتها في إدارة المخاطر الرئيسية الناجمة عن تغير المناخ، واستنزاف الموارد الطبيعية، وفقدان التنوع البيولوجي، والظروف الجوية القاسية، وإستجابة لتحسين شركة هيلتون لأدائها البيئي وحفاظها على الموارد والتقليل من حجم تأثيرها قامت هيلتون عبر 4,500 فندق بحشد أعضاء وفرق وموظفين مميزين لبناء ثقافة أكثر إستدامة وتكاملا، لتشجع الخيارات الذكية بيئيا داخل وخارج العمل، كبرنامج "LightStay"، لقياس أهدافها، وتبادل أفضل الممارسات والتعرف على فنادقها من أجل تحسينها المستمر، لذلك تعتبر هيلتون هي أول شركة الفندقة العالمية تحصل على شهادة ISO 50001 لإدارة الطاقة، ISO 14001 لإدارة البيئة و9001 لإدارة الجودة في محفظة فنادقها بأكملها، وحسب فوربس سنة 2015 صنفت ضمن أفضل 50 علامة تجارية خضراء صديقة للبيئة، وحسب نيوزويك واحدة من أكبر الشركات الخضراء الصديقة للبيئة في العالم (http://ar.hiltonworldwide.com/about/ :).

1-2-4 إدارة الطاقة لشركة هيلتون العالمية:

إن الطاقة ضرورية لتشغيل فنادقها بنجاح وخلق تجربة إستثنائية للضيوف، وكفاءة الطاقة هي إحدى الإستراتيجيات الرئيسية لضمان مستقبل منخفض الكربون وإمدادات الطاقة أكثر أمنا لكل من المجتمع وأعمالنا، ومن المتوقع أن ينمو الاستهلاك العالمي للطاقة بنسبة 56% بين عامي 2010 و2040

وفقا لإدارة معلومات الطاقة، خفض الطاقة بنسبة 2.5% في الأمريكتين وآسيا والمحيط الهادئ وبنسبة 2% في أوروبا، الشرق الأوسط وأفريقيا في عام 2015. وتخفيض إستهلاك الطاقة منذ عام 2009 وأستمر خفض الطاقة عبر كامل فنادقها سنويا بنسبة 9.7% سنة 2011 و12.2% سنة 2012 لتسجل إنخفاض سنة 2013 بنسبة قدرها 13.6% ثم سنة 2014 بلغت نسبة الإنخفاض 14.5%، حيث قدر الإستهلاك المطلق للغرفة المشغولة الواحدة بـ 298 kBTU أي حوالي 87.33 ك/واط لسنة 2014، وبلغ إستهلاك مصادر الطاقة الأولية المختلفة والمستعملة لنفس السنة (بالميجاواط ساعة) قدر بـ - الكهرباء 3.636.855 - الوقود 2.531.655 – البخار والهواء الساخن 235.885 – التسخين والتدفئة 137.793 – التبريد 153.153، وتسعى الشركة لوضع تحسينات فعالة وإستخدام مصادر الطاقة المتجددة، ولا يعتبر هذا مجرد إستخدام وفرصة لخفض التكاليف بإعتبارها مؤسسة تجارية تهدف للربح فحسب، بل أيضا فرصة لضمان تقليل تأثيرها على البيئة، لذلك فجميع أعضاء مجموعة هيلتون من الموظفين والشركاء والضيوف وأيضا المجتمعات المحلية تعمل على إستدامة وإستخدام هذه الموارد البديلة مستقبلا، لذلك فـ 4500 فندق لهيلتون حائزة على شهادة ISO 50001 لإدارة الطاقة.

2-2-4 إدارة إستهلاك الماء لشركة هيلتون العالمية:

الماء يعتبر من الموارد الأساسية والضرورية لبقاء الإنسان.وتشير الدراسات إلى أنه من المتوقع أن العرض يفوق الطلب بنسبة 40% بحلول عام 2030، لذا فخلال السنوات الـ 15 المقبلة، فإن ما يقرب من ثلثي (67%) من سكان العالم سيعيشون في مناطق الإجهاد المائي الكبير وسيعانون من الجفاف ، خاصة وأنه أصبح تحد واضح في السنوات القليلة الماضية، لذلك فشركة هيلتون قللت من إستهلاك الماء بنسبة 14.1% من سنة 2009 حتى سنة 2014، حيث ركزت بإستمرار على إستخدام طرق لتقليل إستخدام الماء، لتحفظ وتوفر مايمكن من ملئ 4144 حوض سباحة اولمبية منذ سنة 2008، مواصلة بذلك في ترشيد إستهلاك الماء حيث متوسط استهلاك الغرفة المشغولة الواحدة من الماء بدءا من سنة 2011 بـ786.23 لتر ماء وسنة 2012 بـ754.43 لتر ماء، سنة 2013 بـ718.09لتر ماء وسنة 2014 بـ 689.32 لتر ماء، وبناء على مشتريات عام 2014، وفرت الشركة 3.518.000 غالون إضافية أي مايعادل 13317078.642 لتر من المياه، باستخدام خفض وزن الأورق والمناشف، وباستخدام منتجات الفراش "الجاهزة للغرفة"، تم توفير 1.770.611 جالون، تعادل 6702491.7372 لتر من الماء عن طريق التخلص من الغسل الأول، كما قامت هيلتون بتحسين إدارة المياه بالتعاون مع الصندوق العالمي للحياة البرية، وبالتعاون مع شركتي P&G وTide المهنية قامت هيلتون بتطوير العديد من

الشراكات التي توفر تقنيات ومنتجات الغسل التي تقلل من إستخدام المياه بنسبة تصل إلى 45% في جميع فنادقها.

3-2-4 إدارة المخلفات والنفايات لشركة هيلتون العالمية:

يقدر البنك الدولي أن سكان المدن في العالم تخلق 1.6 مليار طن من النفايات الصلبة سنويا، وأكثر من نصف هذا ينتهي في مقالب القمامة، في الولايات المتحدة مؤسسات الفندقة وحدها تنتج 1.9 مليار نصف كيلو من النفايات سنويا، كما سيتزايد توليد النفايات الصلبة العالمية بنسبة 70 % بحلول عام 2025 وفقا للبنك الدولي لذلك قامت هيلتون بتحويل النفايات من مقالب القمامة بنسبة 25 % في الأمريكتين وآسيا والمحيط الهادئ وبنسبة 50 % في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا في عام 2015، كما انخفض إنتاج النفايات بنسبة 27.6% منذ عام 2009، (استنادا إلى نسبة التغير الفعلية على أساس سنوي) فنادق هيلتون في جميع أنحاء العالم تستمر في تقليل النفايات كل عام لكل غرفة مشغولة، حيث سجلت إنتاج نفايات لكل غرفة سنة 2011 (6.2رطل) و2012 (5.9 رطل) وسنة 2013 (5.7رطل) لتسجل اقل كمية سنة 2014 (5.5 رطل)، فضلا عن ذلك قامت شركة هيلتون بإعادة تدوير الصابون وإستعماله لأغراض أخرى في مختلف مناطق العالم، ومنذ أول شراكة إعادة تدوير الصابون في عام 2011 حددت هيلتون شركاء جدد لتنمية برنامج التدوير، والذي يضم أكثر من 650 فندق، وقد تبرعت هيلتون بأكثر من 600.000 رطل من الصابون، والتي تم تحويلها إلى أكثر من 1.6 مليون وحدة صابون جديدة للمساعدة في الترويج للصحة العامة في المجتمعات التي تعاني من نقص الخدمات المرتبطة بالنظافة أملا منها في تقليل الأمراض ومنع الوفيات.

4-2-4 الحد من إنبعاثات غاز الكربون لشركة هيلتون العالمية:

تلعب الشركات دورا رئيسيا في إتخاذ إجراءات للحد من إنبعاثات الكربون سواء في عملياتها، وتلتزم هيلتون بتطوير مستقبل منخفض الكربون عن طريق الإستثمار في مصادر الطاقة المتجددة والشراكة مع مورديها لمعالجة أثر إنبعاثات الكربون المشتركة، ولذلك فبدون سياسات أكثر طموحا، ستزداد إنبعاثات غازات الدفيئة أخرى بنسبة 50% بحلول عام 2050، تحركها في الدرجة الأولى بنمو متوقع بنسبة 70% في إنبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون الناجمة عن إستخدام الطاقة وفقا لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD)، الاستمرار في الحد من الأثر على البيئية من خلال كفاءة الطاقة والإستثمار في الطاقة المتجددة لتقليل إنبعاثات الكربون، ونجحت هيلتون في تخفيض إنبعاث الكربون بـ20.9% منذ سنة 2009، وبـ 1.6% في عام 2014 مقارنة بعام 2013، وتواصل شركة هيلتون خفض

إنبعاثات ثاني أكسيد الكربون عبر جميع فنادقها العالمية، حيث لكل غرفة مشغولة سجلت إنخفاضا محسوسا لحجم الإنبعاث منذ سنة 2011 قدر بـ87.5 رطل لينخفض سنة 2012 إلى 83.2رطل ثم سنة 2013 81.1 رطل ليصل سنة2014 77.6رطل ليعادل تخفيض إنتاج الكربون إبعاد أو ما يقارب سير 122.645 سيارة عن الطريق حول العالم، وفي مايو 2015، وسعت هيلتون برنامج الهواء النظيف في محاولة لتعويض الكربون في الاجتماعات والفعاليات في 92 فندق من فنادق آسيا والمحيط الهادئ المشاركة، وخلقت حوافز قيمة لضيوفها، بحساب إنبعاثات الكربون الناتجة عن الإجتماعات والمناسبات قامت بشراء أرصدة الكربون المنبعثة لتعويض أثره، هذه الأرصدة تذهب نحو برامج خيارات عملائنا، مثل مشاريع حماية الغابات في إندونيسيا وأستراليا أو مشاريع الطاقة المولدة من الرياح في الهند والصين.

من خلال برنامج الهواء النظيف قامت شركة هيلتون بشراء أرصدة الكربون التي تذهب باتجاه مجموعة متنوعة من المنظمات المختلفة، وقللت من انبعاثات الغازات الدافئة في جميع أنحاء العالم، ضمن مشروع التوليد المشترك للطاقة مع هيونداي في كوريا الجنوبية وهي واحدة من المؤسسات التي تدعمها هيلتون. وتهدف به إلى تقليل غازات المسببة للإحتباس الحراري عن طريق تحويل الغازات الفائضة في مصنع الفولاذ المحلي لتوليد الكهرباء النظيفة، هذه العملية تقلل من تلوث الهواء باستخدام غاز النفايات بدلا من إطلاقه في الغلاف الجوي، الكهرباء النظيفة تمنع 1.8 مليون طن من انبعاثات CO_2 سنويا، أي مايعادل 400.418 حوض سباحة أولمبي من غاز CO_2 لا تدخل الغلاف الجوي، لتعوض إجمالا ما يقرب عن 9.400 طن متري من الكربون خلال برنامج الهواء النظيف، أيضا في عام 2015، شاركت هيلتون للمرة الثانية في مشروع الكشف عن الكربون، وهي منظمة تعمل مع شركات للكشف عن آثارها البيئية، لتتحصل هيلتون في نفس العام على درجة الإفصاح وأداء

5-2-4 مسؤولية المصادر والتوريد لشركة هيلتون العالمية:

تعتبر هيلتون كشركة للفنادق العالمية التي تشتري المواد الغذائية والمشروبات والبياضات، وتوفير وسائل الراحة والطاقة، لذلك قضية المصادر والتوريد هي معقدة نوعا ما، وغالبا ما تكون لا مركزية، حيث يتجاوز موردوها إلى ما يزيد عن 97 دولة ويمتدون إلى العديد من الصناعات، والسياقات القانونية وتحديات البنية التحتية، بإعتمادها على إمدادات آمنة وعالية الجودة وبأسعار معقولة، لوسائل الراحة والمواد الخام وذلك لتلبية متطلبات عملياتها وتوقعات زبائنها وضيوفها لتقديم تجارب متسقة وإستثنائية، وكشف مسح أجرته ماكينزي (شركة الأعمال الإستشارية)، أن 68% من المديرين

التنفيذيين العالميين يعتقدون أن مخاطر سلسلة التوريد ستزداد في السنوات الخمس المقبلة، وتهدف هيلتون لتطوير البرامج والمبادرات التي تدعم أهداف العمل مع إدارة الآثار الاجتماعية والبيئية في سلسلة التوريد لديها، كل ذلك أدى إلى إنفاق 1 مليار دولار مع هؤلاء الشركاء منذ عام 2010 لضمان توريد جيد ومضمون.

لأكثر من عقد من الزمن، قامت هيلتون ببناء علاقات شراكة مع النساء وأشخاص متمرسين تابعين ومختلف الموردين للسلع والخدمات ليبلغ عددهم أكثر من 4000 مورد في السنوات الخمس الماضية ، وذلك لإستخدام روئاهم وخبراتهم لتلبية إحتياجات وتفضيلات ضيوفها المتنوعة، وبدأت أيضا في فحص فئات منتجات محددة بأولوية كبيرة ومفصلة، بدءا من عملها في مجال الأغذية والمشروبات، في عام 2014، حيث تم حظر إستخدام زعانف سمك القرش 100% في جميع مطاعم 4500 فندق على الصعيد العالمي، ومهد الطريق لوضع إستراتيجية أكثر شمولا للمأكولات البحرية المستدامة وتوسيع فحص البيض ولحم الخنزير، وللبناء على هذا العمل، قامت شركة هيلتون بتطوير فريق متخصص له دور إستشاري متعدد الوظائف، يعمل جماعيا ويشرف على تطوير إستراتيجية مصادر مسؤولة شاملة وتبادل أفضل الممارسات وتوجيه القرارات العالمية المتعلقة بالموارد المسؤولة، ضف إلى ذلك هدفها التأكد من أن الموردين الذين يقدمون لهيلتون السلع والخدمات ملتزمون بممارسات التجارية المسؤولة، لذلك في عام 2015، قامت بتحديث سياسة التوريد المسؤولة لتعزيز توقعاتها بأن مورديها وشركائها يدعمون ويعملون جنبا معها لتحقيق هذا الهدف على المدى الطويل.

كما أهتمت شركة هيلتون بتنمية المصادر المحلية من خلال دعم أعضاء فريق عملها، وترخيص الموظفين والموردين أيضا البحث عن فرص للمصادر المحلية وتشكيل علاقات مع المزارعين في المنطقة لجمع وتوزيع المنتجات إلى فنادقها. وتعمل هيلتون مع الموردين لتطوير برامج التعليم والتدريب فريدة للمزارعين المحليين لتقديم خيارات المصادر المحلية في 40 فندقا موزعة عبر 11 سوقا رئيسية في أوروبا وأمريكا اللاتينية والولايات المتحدة وكندا، متعلقة بمبادئ توجيهية السلامة ومتطلبات التأمين اللازمة لتوفير العقارات أو الملكية.

5.الخاتمة:

من خلال إستعراضنا لأهم نقاط البحث، إتضح أن لشركة الفندقة العالمية هيلتون كانت لها تجربة وتعتبر نموذج يحتذى به في إحترام أخلاقيات المسؤولية والإدارة البيئية، لذلك فإن هيلتون تصنف اليوم ضمن المؤسسات العالمية الرائدة في مجال الحفاظ على البيئة، ليس ضمن نشاط الفندقة الضيافة فحسب، بل وحتى على مستوى أكبر الشركات العالمية متعددة الجنسيات، وقد خلق مستوى تطورها في النظام الصديق للبيئة تصورا بارزا ومؤثرا على النظام البيئي الذي تعمل به، كونها وصلت لمرحلة الحساسية الكبيرة والمطلقة التي أدركتها لحجم الأثار الناجمة عن عدم إكتراث المنظمات والمجتمعات اليوم في إهمال هذا الجانب المهم من حياتنا، ويمكن إستخلاص أهم النتائج وفق العاناصر التالية:

– إستطاعة شركة هيلتون خفض إستهلاك الطاقة بداية من سنة 2009 بنسب متزايدة في 4500 فندق لديها لذلك هيلتون اليوم حائزة على شهادة ISO 50001 لإدارة الطاقة ؛

– قللت شركة هيلتون من إستهلاك الماء بنسبة 14.1% من سنة 2009 حتى سنة 2014، كما قامت هيلتون بتحسين إدارة المياه بالتعاون مع الصندوق العالمي للحياة البرية، وبالتعاون مع شركتي P&G وTide المهنية قامت هيلتون بتطوير العديد من الشراكات التي توفر تقنيات ومنتجات الغسل التي تقلل من إستخدام المياه بنسبة تصل إلى 45% في جميع فنادقها بعقد شراكة مع شركات تقليل إستهلاك الماء ؛

– انخفض إنتاج النفايات لشركة هيلتون بنسبة 27.6% منذ عام 2009، كما قامت بإعداد مشاريع إعادة تدوير النفايات عبر مختلف مناطق العالم؛

– نجحت هيلتون في تخفيض إنبعاث الكربون بـ20.9% منذ سنة 2009، وذلك بزيادة كفائتها بإستهلاك أقل للطاقة والإستثمار في الطاقة المتجددة لتقليل إنبعاثات الكربون، من خلال دعمها لبرامج ومشاريع متنوعة عبر مختلف مناطق العالم؛

– إستطاعت شركة هيلتون تنويع مصادر توريدها وإحتياجاتها بما يتماشى مع متطلبات زبائنها وضيوفها عبر 4500 تابع لها، مراعيتا الجانب الإيكولوجي لنوعية مصادر توريدها، وذلك ببناء علاقات شراكة مع النساء وأشخاص متمرسين تابعين ومختلف الموردين للسلع والخدمات ليبلغ عددهم أكثر من 4000 مورد في السنوات الخمس الماضية، كما قامت بتطوير فرق متخصصة لها دور إستشاري

متعدد الوظائف، يعمل جماعيا ويشرف على تطوير إستراتيجية مصادر مسؤولة شاملة وتبادل أفضل الممارسات وتوجيه القرارات العالمية المتعلقة بالموارد المسؤولة، كما إهتمت شركة هيلتون بتنمية المصادر المحلية وتشكيل علاقات مع المزارعين في المنطقة لجمع وتوزيع المنتجات إلى فنادقها، من خلال تطوير برامج التعليم والتدريب فريدة للمزارعين المحليين.

6-قائمة المراجع

1-Alison JAMISON, Marlo RAYNOLDS. (2005). , Peggy HOLROYD, Erik VELDMAN, Krista TREMBLETT:. Canadian ENGO perspectives, October. *Defining corporate environmental responsibility*.

2-http://ar.hiltonworldwide.com/about/ : . (s.d.). Consulté le 03 17, 2017, sur http://ar.hiltonworldwide.com/about/

3-بن فرج زوينة. (2009). ، الفنادق الخضراء أحد المداخل لتحقيق التنمية المستدامة. *يوم دراسي حول التهيئة العمرانية ودورها في التنمية المحلية*،. وزراة التهيئة العمرانية البيئة والسياحة ومديرية السياحة لولاية برج بوعريريج.

4-خليف مصطفى غرايبة . (2015). ، *الفندق البيئي(الإيكولودج): مفهومه وتصميمه وإدارته وتقييم أثره البيئي (دراسة نظريّة في جغرافية العمران)، 14 نوفمبر*،. تم الاسترداد من : SSRN https://ssrn.com/abstract=2690940 .

5-زين الدين بروش، جابر دهيمي. (2011). ، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات (دراسة حالة شركة الإسمنت) .، *ملتقى دولي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير*. جامعة ورقلة .

6-ساسي سفيان،. (2013). المسؤولية البيئية في المؤسسة الصناعية (حالة الجزائر)، ، العدد الثاني، لبنان، يونيو. *مجلة جيل حقوق الإنسان عن مركز جيل للبحث العلمي*.

7-طهراوي دومة علي، شاقور جلطية فايزة، . (2016). المسؤولية البيئية للمنشآت السياحية نموذج الفنادق الخضراء،، ، 15/14 نوفمبر. *ملتقى دولي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير*. جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

8-محمد زيدان، محمد يعقوبي. (2012). ، الأثار البيئية لنشاط شركات البترول ومدى تحملها لمسؤولياتها تجاه البيئة، ،. *ملتقى دولي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير*. جامعة بشار.

9-نجم عبود نجم . (2012). ، *المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة* ،. عمان – الاردن: دار الورق للنشر والتوزيع.

10-ياسر شاهين،. (2012). *البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص الفلسطيني*،. جامعة فلسطين الأهلية- بيت لحم- فلسطين.