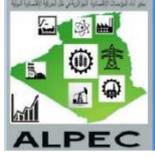




الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أمحمد بوقرة- بومرداس-



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالتعاون مع

مديرية التكوين والتعليم المهنيين لولاية بومرداس

ومخبر البحث أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الحركة الاقتصادية الدولية ALPEC

ومشروع البحث التكويني الجامعي PRFU الموسوم:

إشكالية ادماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية في المؤسسات السياحية

الملتقى الوطني الأول حول

إشكالية ادماج المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية ضمن الممارسات

الوظيفية في مؤسسات الضيافة والسياحة

يومي 18/17 أفريل 2024

بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني جنادي العربي الكرامة - بومرداس

كتاب ملخصات أبحاث الملتقى

كتاب ملخصات أبحاث الملتقى الوطني الأول حول

إشكالية ادماج المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية ضمن الممارسات الوظيفية في مؤسسات الضيافة والسياحة

يومي 18/17 أفريل 2024

من تنظيم



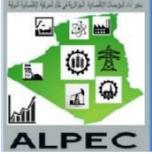
جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



بالتعاون مع

مديرية التكوين والتعليم المهنيين لولاية بومرداس



ومخبر البحث أداء المؤسسات
الاقتصادية الجزائرية في ظل الحركية
الاقتصادية الدولية ALPEC

ومشروع البحث التكويني الجامعي PRFU
الموسوم:

إشكالية ادماج المسؤولية الاجتماعية ضمن
الممارسات الوظيفية في المؤسسات
السياحية

بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني جنادي العربي الكرامة - بومرداس

إشراف:

أ.د/ بن حميدة هشام (مدير المخبر)

إعداد وتنسيق

د/ كركود أحلام

أ.د/ مطالي ليلى

أ.د/ شيقارة هجيرة

د/ مقران يزيد

ديباجة الملتقى

مفهوم المسؤولية الاجتماعية أصبح أحد الجوانب البارزة في إدارة الأعمال اليوم، ويلاقى اهتمامًا متزايدًا من الأكاديميين ومسيري الشركات على حد سواء، خاصة في القطاعات الخدمية مثل الضيافة والسياحة. بالرغم من أن هذا المفهوم قد يكون غير واضح لبعض المؤسسات، فإن الحيوية التي تتميز بها بيئة العمل في تلك القطاعات، بالإضافة إلى العلاقات المعقدة بينها وبين أطراف مختلفة، تجعل من المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية أداة ضرورية لممارسات الشركات السياحية والفندقية، سعيا منها إلى تحقيق تفاعل إيجابي بين هذه المؤسسات وشركائها الاجتماعيين، بما في ذلك السياح والمجتمعات المحلية التي تعتمد على السياحة كمورد رئيسي.

ورغم أن المسؤولية الاجتماعية قد تكون تقليدية في بعض الأحيان وتُمارس بصورة تطوعية، إلا أن الدعوة لتضمينها في استراتيجيات الأعمال وأولويات مؤسسات الضيافة والسياحة أصبح ضرورة ملحة. حيث يسعى هذا التوجه إلى دمج دور الهيئات الرسمية والشركات السياحية كشركاء أساسيين في بناء المجتمعات وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وحماية البيئة.

في نهاية المطاف، تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية يُعتبر حاليا ضرورة ملحة للشركات السياحية والفندقية، حيث تسعى هذه الشركات لتقديم خدمات ذات جودة عالية وأسعار مناسبة، بما يخدم المجتمعات التي تنشط فيها ويحافظ على البيئة المحلية.

وبناء على ما سبق تم صياغة إشكالية الملتقى كما يلي:

ما هي الآليات الضرورية التي تسمح بتبني المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية بالمؤسسات الفندقية والسياحية؟

أهداف الملتقى

يهدف الملتقى إلى:

- تسليط الضوء على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في مؤسسات الضيافة والسياحة.
- التعرف على مدى اقتناع مسيري مؤسسات الضيافة والسياحة الجزائرية بهذا المفهوم ومدى قدرتهم على الانخراط في هذا النهج بممارسات وظيفية.
- التعرف على الأساليب والظروف التي تعيق ادماج المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في استراتيجية مؤسسات الضيافة والسياحة الجزائرية.

- الاستفادة من التجارب في تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في مؤسسات الضيافة والسياحة الجزائرية.
- تحسيس مؤسسات الضيافة والسياحة الجزائرية إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لتحسين صورة المؤسسة وبناء علاقات دائمة مع الزبائن والمجتمع.

محاور الملتقى

تبعاً لأهداف الملتقى سيتم مناقشة المحاور التالية:

1. المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية بين مفاهيم نظرية وممارسات ميدانية.
2. ضرورة دمج المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كممارسة وظيفية في مؤسسات الضيافة والسياحة.
3. المؤشرات التي تتبناها مؤسسات الضيافة والسياحة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية.
4. تأثير المبادرات (البرامج) المعتمدة للانخراط في نهج المسؤولية الاجتماعية على الممارسات الوظيفية في مؤسسات الضيافة والسياحة.
5. تطبيق دليل عملي أو عملي. للمسؤولية الاجتماعية على مستوى كل وظيفة في مؤسسات الضيافة والسياحة
6. عرض تجارب رائدة في مجال تطبيق المسؤولية والأخلاقية من طرف مؤسسات الضيافة والسياحة العالمية.
7. واقع تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية بالمؤسسات الفندقية والسياحية بالجزائر.

الهيئة المشرفة على الملتقى

الرئيس الشرفي للملتقى:	أ.د/ يحي مصطفي	مدير الجامعة
المشرف العام للملتقى:	أ.د/ اونيس عبد المجيد	عميد الكلية
المنسق العام للملتقى:	د/ مقران يزيد	
مدير المخبر:	أ. د/ بن حميدة هشام	
رئيسة الملتقى:	د/ مسدوي دليلة	
رئيس اللجنة التنظيمية:	د/ لهواري سعيد	

رئيسة اللجنة العلمية:	أ.د/ مطالي ليلي
-----------------------	-----------------

أعضاء اللجنة العلمية

جامعة بومرداس	د/ ولد براهيم وهيبة	جامعة بومرداس	أ. د/ عقون سعاد
جامعة بومرداس	د/ شيخاوي سهام	المدرسة العليا للضمان الاجتماعي	أ. د/ شيقارة هجيرة
جامعة بومرداس	د/ خليفي عبد الكريم	جامعة بومرداس	أ. د/ بن حميدة هشام
جامعة بومرداس	د/ خوخي عبد الرحمان	المدرسة العليا للفندقة والإطعام	د/ ساحل فاتح
جامعة بومرداس	د/ بوبكير أمال	جامعة بومرداس	د/ شاشوة حميد
جامعة بومرداس	د/ يوسف محند أكلي	جامعة بومرداس	أ. د/ بن طالي فريد
جامعة بومرداس	أ. د/ دبوزين محمد	جامعة بومرداس	أ. د/ بركاني سمير
جامعة بومرداس	د/ دريس وسيلة	جامعة بومرداس	أ. د/ شين لزهر
جامعة جيجل	د/ بوعموشة حميدة	جامعة البويرة	أ. د/ شرفاوي عائشة
جامعة سطيف	د/ بلقاضي آسيا	جامعة الجزائر 3	أ. د/ موترفي أمال
جامعة برج بوعريش	د/ بن ثامر كلثوم	جامعة البلدية 2	أ. د/ تيتام دليلة
جامعة الجزائر 3	د/ مسوم صليحة	جامعة بومرداس	أ. د/ بجاوية سهام
جامعة سطيف 1	أ. د/ قطاف ليلي	جامعة بومرداس	د/ مقدود وهيبة
جامعة مسيلة	أ. د/ ميمون نبيلة	جامعة بومرداس	د/ بوشارب حسناء
جامعة بومرداس	د/ حلومي لامية	جامعة بومرداس	د/ براهيم وهيبة
جامعة بومرداس	د/ بن شوك وهيبة	جامعة بومرداس	د/ يحيياوي خديجة
جامعة الجزائر 3	د/ سمسوم عائشة	جامعة برج بوعريش	أ.د/ مهديد فاطمة الزهراء
جامعة برج بوعريش	د/ بن رامي مصطفى	المدرسة الوطنية العليا للسياحة	د/ عمي موسى ليندة
المدرسة العليا للسياحة	د/ كنوش محمد	جامعة بومرداس	أ. د/ نسيلي جهيدة

أعضاء اللجنة التنظيمية

ط. د/ صالحي رياض الدين	د/ كاف موسى
ط. د/ بوكريطة فتحية	أ. مسلم عائشة
ط. د/ لوكال رشيد	د/ قرين رشيد
ط. ما/ مسعودي فلة	د/ قاصب حسين
ط. ما/ غربي مايسة	د/ كركود أحلام
ط. ما/ أورحمون فريال	د/ برنجي أيمن
ط. ما/ العوادي فهيمة	أ/ شيخي خديجة
ط. ما/ حجررة كاتيا	ط د/ فتحي حنان
ط. ما/ بوناب حمدان	

فهرس المحتويات:

الصفحة	أسماء الباحثين (المؤسسة)	عنوان المداخلة
12	د/ صليحة سمسوم جامعة الجزائر-3	المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية - دراسة مفاهيمية وممارسات
13	ط.د/ مشرّوك عبد النور جامعة بجاية د/ أودية ناصر جامعة بجاية	إشكالية تعزيز المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كممارسة وظيفية في مؤسسات الضيافة والسياحة الجزائرية (دراسة وصفية لحالة فندق دار الضياف الشارقة)
14	أ / بر الله أمال جامعة بومرداس (كلية الحقوق والعلوم السياسية)	المنظور الثلاثي للمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية ضمن الممارسات الوظيفية لتحقيق التنمية الاقتصادية في القطاع السياحي
15	أ.د/ بوشنقىر إيمان جامعة باجي مختار عنابة أ.د/ قطاف ليلي جامعة فرحات عباس سطيف	دور وأهمية اعتماد المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعتها
16	أ.د/ حمام محمد جامعة زيان عاشور الجلفة	السياحة الصحراوية في الجزائر نحو مقاربة استشرافية لتكوين إطارات مؤسسات الفندقية
17	د/ بن زيادي أسماء جامعة سطيف-1	المبادرات الدولية في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
18	د/ عثمانى حمزة جامعة برج بوعريّج د/ مصداق صبرينة جامعة برج بوعريّج	المسؤولية الناجمة عن مخالفة النظام القانوني لتسيير المؤسسات السياحية في الجزائر
19	ط.د/ حمبلي نعيمة جامعة الجزائر 3 د/ عينوس رضوان جامعة الجزائر 3	التوجهات الحديثة لدمج المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كممارسة وظيفية في مؤسسات السياحة العلاجية
20	د/ بن رامي مصطفى جامعة برج بوعريّج د. كاف موسى جامعة امحمد بوقرة بومرداس	تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتأثيراتها على التنمية السياحية
21	ط.د/ بن ترية زينة جامعة الجزائر-1	ماهية المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية ودورها في استدامة المؤسسات السياحية

	د/ قاصب حسين جامعة امحمد بوقرة بومرداس	
22	أ.د. عقون سعاد جامعة امحمد بوقرة بومرداس د. شيخاوي سهام جامعة امحمد بوقرة بومرداس	دور معايير ومؤشرات السياحة المستدامة في تحسين الأداء المجتمعي والبيئي للمؤسسات السياحية عرض النظام الأوروبي للمؤشرات السياحية لإدارة مستدامة للوجهات السياحية (ETIS)
23	د/ كركود أحلام جامعة امحمد بوقرة بومرداس د/ مقران يزيد جامعة امحمد بوقرة بومرداس	دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة الفندقية
24	ط. د/ صالحى رياض الدين جامعة امحمد بوقرة بومرداس ط. د/ عيساوي أسماء جامعة امحمد بوقرة بومرداس	تحليل الأسس النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات
25	د/ بوشارب حسناء جامعة امحمد بوقرة - بومرداس	المسؤولية الاجتماعية كآلية لتحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات السياحية والفندقية
26	د/ بوباكير أمال جامعة امحمد بوقرة بومرداس د/ بوساق كريمة جامعة امحمد بوقرة بومرداس	واقع تطبيق ممارسة المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في سلسلة فنادق ومنتجعات هيلتون
27	ط. د/ بوكريطة بن ميرة فتحية جامعة برج بوعرييج دوماز سعيدة جامعة امحمد بوقرة بومرداس	تجارب رائدة في مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية من طرف مؤسسات الضيافة والسياحة
28	أ. د/ حميد بوزيدة جامعة امحمد بوقرة بومرداس د/ تيميزار احمد جامعة امحمد بوقرة بومرداس	دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات السياحية في دعم التنمية المستدامة

29	د/ دكار جنات جامعة فرحات عباس- سطيف 1 د/ بلقاضي آسيا جامعة فرحات عباس- سطيف 1	مبادرات دمج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بهدف تحقيق التنمية المستدامة
30	د/ لعور عبد الحفيظ جامعة امحمد بوقرة بومرداس د/ موساوي سليم جامعة امحمد بوقرة بومرداس	مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تحسين أداء المؤسسة
31	د/ مقدود وهيبه جامعة امحمد بوقرة بومرداس ط. د/ قلال عبد القادر جامعة امحمد بوقرة بومرداس	تطبيق إدارة الموارد البشرية الخضراء لتعزيز المسؤولية الاجتماعية
32	د/ ريمة شيبوب جامعة فرحات عباس – سطيف 1 د/ شافية قرني جامعة فرحات عباس – سطيف 1	تبني المسؤولية الاجتماعية في الفنادق الفرنسية: حالة Atream و Edgar Suites
33	د/ دحموني خليجة جامعة امحمد بوقرة- بومرداس د/ سليمان سميحة جامعة امحمد بوقرة- بومرداس	المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال (مدخل نظري)
34	د/ الورعادي الهادي جامعة تيسمسيلت د/ غرناوط سميرة مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بومرداس	تطبيق المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في مؤسسات الضيافة والسياحة ضمن الممارسات
35	ط. د/ قادم جواد جامعة عين تيموشنت ط. د/ مسعودي حورية جامعة عين تيموشنت	المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخلاقيات الأعمال
36	أ/بوعموشة حميدة جامعة جيجل د/ مسدوي دليلة جامعة أمحمد بوقرة – بومرداس.	المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الضيافة والسياحة سلسلة نماذج الهيلتون نموذج

37	ط. د/ نور الهدى بلعتروس جامعة فرحات عباس سطيف 1	ممارسات المسؤولية الاجتماعية لدى مقدمي خدمات الطيران عرض تجربة طيران الامارات كتجربة عالمية رائدة
38	د/قوراية بلبشير جامعة مولود معمري- تيزي وزو- أ-د/ فتيحة الجوزي جامعة امحمد بوقرة بومرداس	السياحة والنمو الاقتصادي في الجزائر: الأثر والإسهامات
39	د/ وهيبة براهيم جامعة امحمد بوقرة بومرداس	دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تحقيق استدامة السياحة
40	د/ بن ثامر كلتوم جامعة برج بوعرييج د/ سراي أمل السعد جامعة برج بوعرييج	البعد الاخلاقي للسلوك السياحي للسياح (بين المفاهيم النظرية والممارسات العملية)
41	أ.د/ أونيس عبد المجيد جامعة امحمد بوقرة - بومرداس د/ شاشوة حميد جامعة امحمد بوقرة - بومرداس	مدى تبني المسؤولية الاجتماعية في العمل السياحي دراسة حالة مؤسسة ترافل للسياحة والاسفار
42	أ. د/ بجاوية سهام جامعة امحمد بوقرة - بومرداس بن تقات أسماء مديرية الضرائب لولاية بومرداس	أخلاقيات التسويق الفندقية: رؤية تحليلية في أهمية تمسك المؤسسات الفندقية بأخلاقيات التسويق الفندقية في معاملاتها مع زبائنها
43	د/ ليندة علوي عمي موسى المدرسة الوطنية العليا للسياحة	<i>L'importance de la mise en place de la RSE au sein des établissements Hôtelières classés</i>
44	أ. د/ شيقارة هجيرة المدرسة العليا للضمان الاجتماعي د/بوخديمي فاطمة الزهراء جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف	<i>Mesurer l'engagement social: indicateurs clés de la responsabilité sociale dans l'industrie de l'hospitalité et du tourisme</i>
45	د/بن شوك وهيبة جامعة امحمد بوقرة، بومرداس د/خديرة نسيم جامعة امحمد بوقرة، بومرداس	<i>Corporate Social Responsibility in the Tourism and Hospitality Industry: Hilton Worldwide Case Study</i>

46	د/ عصماني أرزقي جامعة تيزي وزو ط. د/ بردوس كهينة جامعة تيزي وزو	<i>La responsabilité sociale au sein d'un établissement touristique algérien: défis et opportunités. Cas d'un établissement touristique de la wilaya d'Annaba</i>
47	ط. د/ فتحي بن فطوم جامعة الأغواط	<i>Concepts de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) et de la Gouvernance</i>

المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية - دراسة مفاهيمية وممارسات ميدانية

د/ صليحة سمسوم جامعة الجزائر-3-

ملخص:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية أحد الأهداف التي يسعى الأفراد وكذلك المنظمات إلى تجسيدها، نظرا للدور الكبير الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمة أو المجتمع بشكل عام، حيث أن المسؤولية الاجتماعية ينظر إليها على أنها الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول اتجاه أصحاب المصلحة، ومن أهم الأطراف المستفيدة من برامج المسؤولية الاجتماعية نجد كل من الأفراد والمنظمات والمجتمع، ونلاحظ بأنه حتى تتحقق المسؤولية الاجتماعية لابد على الأفراد والمنظمات من العمل بسلوك أخلاقي أثناء مزاولتهم المهام، أي لابد عليهم من العمل وفق أخلاقيات الأعمال.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الأخلاقية، أخلاقيات الأعمال.

إشكالية تعزيز المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كممارسة وظيفية في مؤسسات الضيافة والسياحة
الجزائرية» دراسة وصفية لحالة فندق دار الضياف الشارقة»

جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية
جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاية

ط. د/ مشرّوك عبد النور
د/ أودية ناصر

ملخص:

المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للشركات السياحية عموما، وللمؤسسات الضيافة والسياحة خصوصا واحدة من أكثر القضايا الملحة في العصر الحالي، سواءً من جهة كونها ذات أهمية كبرى بالنسبة لهذه الشركات ذاتها أو بالنسبة للمجتمع ككل. وفي هذا الإطار؛ تضعنا المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمؤسسات السياحية أمام تحديات راهنة تتمثل أساسا في المنافسة لاستقطاب أكبر عدد من الزبائن؛ حيث أن إغفالها يعني هدرًا لثراث سياحي ضخم تتميز به معظم المؤسسات السياحية بالجزائر، مما يتطلب إعادة النظر في كيفية دمج المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كممارسة وظيفية لإدارة الموارد الحيوية لمؤسسات الضيافة والسياحة بطريقة مستدامة.

وعلى غرار العديد من الدول في العالم التي اعتمدت على قطاع السياحة كقطاع اقتصادي حيوي، فالجزائر بالنظر لما تمتلكه من موارد متنوعة وعديدة تعود لموقعها الجغرافي ومساحتها، كما أن تعاقب عدة حضارات على المنطقة أكسبها خصوصيات تجعل القطاع السياحي يقدم فرصا لا بد من اغتنامها. لكن الواقع في الجزائر لا يعكس الإمكانيات المتاحة، حيث أن مؤشرات قطاع السياحة عموما ومؤسسات الضيافة خصوصا لا تبشر كثيرا بإمكانية اعتماد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كألية إستراتيجية للنهوض بالقطاع السياحي الجزائري. وفي هذا السياق؛ تهدف هذه الورقة البحثية إلى عرض أهمية دمج المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كممارسة وظيفية في مؤسسات الضيافة والسياحة بالجزائر، من أجل تكوين صورة حول مساهمتها في تنشيط وتفعيل قطاع السياحة، مع التركيز على التسيير الاستراتيجي فيها، خاصة الجانب المتعلق بالمنتفعين والمستهلكين للخدمات السياحية والفندقية، وهذا من خلال دراسة استطلاعية لآراء الإطارات في مؤسسة فندق دار الضياف بالشارقة بالجزائر العاصمة كنموذج.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية، مسؤولية أخلاقية، ممارسة وظيفية، مؤسسات الضيافة والسياحة.

المنظور الثلاثي للمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية ضمن الممارسات الوظيفية لتحقيق التنمية الاقتصادية في القطاع السياحي

د/ بر الله أمال، جامعة بومرداس (كلية الحقوق والعلوم السياسية)

ملخص:

تعتبر السياحة اليوم أحد أهم القطاعات الحيوية والتي تساهم بشكل كبير في عمليات التنمية وركيزة أساسية تبني عليها الدول سياستها الاقتصادية. كما تعتبر أيضا مطلباً نبيلاً لتحقيق الرفاهية الاجتماعية والانفتاح على العالم الخارجي في ظل التواصل والتبادل الثقافي والاجتماعي بين الشعوب.

ومن يقول سياحة لا يخرج أساساً عن ثلاث جوانب جوهرية، أولاً الجانب القانوني الذي ينظم قطاع السياحة ويرسم الأطر التي يجب أن يسير وفقها. ثانياً الجانب الاقتصادي وهي الرؤية التي تسعى الدول من خلالها إلى تحقيق التنمية المستدامة وترقية المستوى المعيشي للفرد وتحقيق الرفاهية. ثالثاً الجانب الاجتماعي الذي يركز أساساً على العنصر البشري، الجزء الفعال في أداء الخدمة السياحية.

ومن خلال هذا الطرح تهدف هذه الدراسة إلى التطرق للمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية من الجوانب الثلاثة: الجانب القانوني، والاقتصادي والاجتماعي، ومن ثمة القول بوجود منظور ثلاثي لهذه المسؤولية، فالقانون هو الذي يحددها ويضبطها ما الاقتصاد فهو الذي يرسم معالم تطبيقها على الواقع بما يكفل التنمية الاقتصادية المستدامة القائمة على الحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية، لنصل في نهاية المطاف إلى أهم منظور الذي يجسد روح المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وهو الجانب الاجتماعي من خلال تسليط الضوء على مؤهلات العنصر البشري مهما كان الدور الذي يلعبه في العملية السياحية.

الكلمات المفتاحية: المنظور القانوني للمسؤولية الاجتماعية، المنظور الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، مؤهلات العنصر البشري، التنمية المستدامة للسياحة.

دور وأهمية اعتماد المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعتها (دراسة تحليلية)

جامعة باجي مختار عنابة
جامعة فرحات عباس سطيف

أ.د/ بوشنقير إيمان
أ.د/ قطاف ليلى

ملخص:

شهدت المؤسسات تطورات سريعة وجذرية في بيئة تتسم بالديناميكية، حيث لم يعد المجتمع ينظر إلى المؤسسات نظرة تقليدية ولم يعد تقييم تلك المؤسسات يعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط ففكرة تركيز المؤسسات الاقتصادية على تعظيم الربح وتحقيق أهداف أصحاب رؤوس الأموال لم تعد مقبولة للتعبير عن استجابة المسيرين في هذه المؤسسات لمسؤوليتهم الاجتماعية. وجاءت هذه الدراسة للتعرف على دور وأهمية إدراج المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي والبعد البيئي) في دعم سمعة المؤسسة (الإبداع، جودة المنتج، ثقافة المؤسسة)، وذلك من خلال إظهارها وتحليل واقع دمج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة ومستوى السمعة التي تتمتع بها وصولاً إلى الكشف عن نوعية علاقة التأثير بينهما أي المسؤولية الاجتماعية والسمعة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن المؤسسات التي تبنت نهجا أكثر مراعاة للمسؤولية الاجتماعية استطاعت كسب ود وثقة الرأي العام، فالمسؤولية الاجتماعية لم تعد خيارا بعد اليوم، وإنما مطلبا يحسن سمعتها.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، سمعة المؤسسة، التنافسية، ثقافة المؤسسة.

السياحة الصحراوية في الجزائر نحو مقارنة استشرافية لتكوين إطارات مؤسسات الفندقية

أ.د/ حمام محمد جامعة زيان عاشور الجللفة

ملخص:

ان السياحة بكل أنواعها العالمية باتت تشكل موردا حقيقيا وأساسيا للدخل في الدول، ولاسيما التي تكتسب موارد سياحية هامة، من آثار ومنتجعات وطبيعة متميزة. هذا الأمر أدى بالكثير من تلك الدول إلى انتهاج سياسات جادة لضمان توافد السواح بصفة دائمة بهدف المحافظة على الموازنة السنوية لعائدات هذا المدخل الحيوي.

وبالنظر لأهمية السياحة الصحراوية بالنسبة للجزائر، فان تبني المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية يقوم على التعريف بهذا النوع من السياحة من جهة، فضلا عن منابها وضمان تكوين إطارات مسيرة ومشرفة على مؤسسات السياحة تكون مشبعة بأمرين مهمين: الأول يتعلق بالثقافة السياحية للبلد والثاني يرتبط بالثقافة السياحية للاقتصاد الوطني.

ومن بين المقترحات المقدمة لتوجيه السياحة وفق إطار المسؤولية الاجتماعية، فتح تخصصات وإدراج مقاييس تعنى بالمسؤولية الاجتماعية في إطار شراكة بين وزارتي السياحة والتعليم العالي، بالإضافة إلى انجاز مصنف يتضمن كل الإجراءات القانونية التي تدعو إلى حماية المعالم السياحية بمختلف أنواعها، يكون في متناول الجميع؛ من موظفين ومواطنين وسياح.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية، السياحة الصحراوية، التكوين، الثقافة السياحية.
المعالم السياحية

المبادرات الدولية في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

د/ بن زيادي أسماء. جامعة سطيف -1-

ملخص:

يُعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من المفاهيم التي أثارت اهتمام العديد من المنظمات والهيئات الدولية والجمعيات المهنية، حيث بحثت عن سبل دمجها في المؤسسات الاقتصادية، من خلال وضع المبادئ والإرشادات التوجيهية والمعايير والمواصفات القياسية التي يمكن ان تعتمد عليها المؤسسات ضمن هذا المسعى.

ورغم اختلاف وجهات النظر حول المسؤولية الاجتماعية، حيث يرى المعارضون أنها ليست سوى تكاليف إضافية تتحملها المؤسسة، وأنها تشتت المسيرين في سعيهم نحو تحقيق الربح باعتباره الهدف الأسمى الذي وجدت من أجله المؤسسة، إلا أن أنصار هذا المفهوم يرون أنها وإن كانت تُحمل المؤسسة تكاليف على المدى القصير، فهذا سوف يعود عليها وعلى المجتمع بفوائد كثيرة على المدى الطويل، حيث أن أهمية وألوية البعد الاقتصادي بالنسبة للمؤسسة لا يمنعها من اتخاذ مبادرات اجتماعية تعود بالفائدة عليها وعلى المجتمع الذي تعمل فيه.

وفي ظل تعقيد البيئة الخارجية، فقد أصبح إدراك المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية خيارا لا بد منه، حيث تستطيع من خلاله التوفيق بين أهدافها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وفي هذا المجال بادرت العديد من الهيئات والمنظمات الدولية والمحلية إلى وضع قواعد ومبادئ ومعايير ومواصفات قياسية، هدفت من خلالها إلى تنظيم سلوك المؤسسات ومساعدتها على ممارسة ودمج المسؤولية الاجتماعية في استراتيجياتها وأنشطتها. وفي سياق ما تقدم، نهدف من خلال هذا البحث إلى عرض أهم المبادرات الدولية في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

الكلمات المفتاحية: مبادئ منظمة العمل الدولية، مبادئ منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE الميثاق العالمي Global Compact، الأمن الوظيفي، السلامة المهنية.

المسؤولية الناجمة عن مخالفة النظام القانوني لتسيير
المؤسسات السياحية في الجزائر

د/ عثمانى حمزة
كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة
محمد البشير الابراهيمي - برج بوعريرج
د/ مصداق صبرينة
كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد البشير
الابراهيمي - برج بوعريرج

ملخص:

تعتبر السياحة ظاهرة إنسانية واجتماعية قديمة قدم تواجد الجنس البشري فوق الأرض، تهدف إلى اشباع حاجات الفرد في الحصول على الراحة النفسية المرجوة، تشرف على تسييرها وتنظيمها مجموعة من الأجهزة تعرف بوكالات السياحة، هذه الأخيرة هي عبارة عن مؤسسات تجارية تهدف إلى تحقيق الربح مقابل الخدمات التي تقدمها إلى زبائنهم، فهي بذلك تزاوّل نشاطا من النشاطات السياحية ناهيك عن أنها المفتاح الأول للسياحة، فالاعتناء بها يعني الاعتناء بالسياحة وتركها يعني اهمالها، وطالما الحال كذلك أصبح لزاما على المشرع الجزائري لوضع منظومة قانونية تكفل من جهة تنظيم عمل المؤسسات السياحية، ومن جهة أخرى حماية الزبائن المقبلين عليها.

الكلمات المفتاحية: الوكالات السياحية، المؤسسات السياحية، المسؤولية، النظام القانوني لتسيير المؤسسات السياحية.

التوجهات الحديثة لدمج المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كممارسة وظيفية في مؤسسات السياحة العلاجية

جامعة الجزائر3

ط. د/ حمبلي نعيمة

جامعة الجزائر3

د/ عينوس رضوان

ملخص:

سعت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في مجال السياحة العلاجية ومدى تضمينها في الممارسات الوظيفية لمؤسسات السياحة العلاجية، حيث عرفت هذه المؤسسات في مفهوم بيئة الأعمال الحديثة تغيرات جذرية في الأفكار والممارسات وتغيرت معها رؤيتها ورسالتها ومسؤوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي من حيث التعريف بكل من المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وربطها بمجال السياحة العلاجية، وقد توصلت النتائج إلى أنه من الضرورة لمؤسسات السياحة العلاجية تبني استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية في مختلف القضايا لحماية صورتها المؤسسية، وأن نشاط السياحة العلاجية تحكمه مجموعة من الأخلاقيات والممارسات التي تؤكد أن المسؤولية الاجتماعية هي تعبير عن الالتزامات الأخلاقية التي تتيح للمؤسسة الفرصة لإعادة تنظيم أنشطتها وإضفاء الحداثة والتطوير وتحقيق ميزة تنافسية. وقد أوصت الدراسة بضرورة الفهم الشامل لهذا المفهوم والسعي لوضع إطار قانوني لتضمين المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، السياحة العلاجية، أخلاقيات الأعمال.

تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتأثيراتها على التنمية السياحية

د/ بن رامي مصطفى¹ جامعة برج بوعرييج (كلية العلوم الاجتماعية)
د. كاف موسى² جامعة محمد بوقرة بومرداس

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وإبراز مساهمات أبعادها المختلفة في خلق ميزة تنافسية لتجويد الخدمات وجلب السياح. ومن أهم النتائج المتوصل إليها: وجود علاقة قوية ما بين البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية، كما بينت الدراسة وجود علاقة ما بين بعدها الاقتصادي واستدامة المؤسسات السياحية في ممارسة نشاطها السياحي، لأن التحلي بالمسؤولية الاجتماعية ترفع من أداء العاملين ويساهم في تجويد المنتج الوطني وترقيته والوصول الى تحقيق رسالة المؤسسة والمجتمع... كما يساهم البعد الاجتماعي في استدامة الهيئات والمؤسسات السياحية من خلال خلق مناصب عمل بمراعاة مبدأ الفرص دون تمييز، امتصاص البطالة وتحسين القدرة الشرائية للمواطن وسعها لتقديم منتجات ذات جودة وبأسعار مناسبة، وتتلخص مساهمة البعد القانوني والأخلاقي في تعزيز اخلاقيات العمل في المؤسسات السياحية وإرساء القيم وصناعة الثقافة السياحية لدى المواطن الجزائري. وقد أوصت الدراسة بضرورة تهيئة البيئة السياحية المناسبة لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتعزيز الإدراك بأهمية أبعادها في تنافسية قطاع السياحة، مع تقديم منح وتحفيزات للمؤسسات السياحية التي تلتزم بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع واتجاه موظفيها، مع تفعيل المسؤولية القانونية والأجهزة الرقابية لتوفير الأمن الاجتماعي والغذائي ما يحقق انتعاش في القطاع السياحي. كما أكدت الدراسة على أهمية إشراك المجتمع المدني والمؤسسات الإعلامية للإعلام والتوعية والتحسيس بدور ومكانة الحفاظ على البيئة وانعكاساتها على أمن وسلامة المواطن والسائح.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البعد القانوني الأخلاقي، البعد البيئي، البعد الاقتصادي

¹ مخبر بحث: مخبر الأسرة والتنمية والوقاية من الانحراف والإجرام جامعة الجزائر 2.

² مخبر علم الاجتماع الاقتصادي والحركات الاجتماعية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة عبد الحميد

LASEMS مهري قسنطينة 2.

والاجتماعي، التنمية السياحية.

ماهية المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية ودورها في استدامة المؤسسات السياحية

جامعة الجزائر 1
جامعة محمد بوقرة بومرداس

ط. د/ بن تربة زينة
د/ قاصب حسين

ملخص:

اكتسب مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتطبيقاته المختلفة أهمية متزايدة في الآونة الأخيرة فالمسؤولية الاجتماعية للشركات تلزم الشركة باتخاذ بعض قراراتها بناء على اهتمامات تتجاوز - ولو جزئيا - مصالحها الاقتصادية أو التقنية حيث تهتم بالمشكلات الناجمة عن حضور الشركة في المشهد الاجتماعي، وتحديد المبادئ الأخلاقية اللازمة لحكم العلاقة بين الشركة والمجتمع إلا أن بعض الشركات السياحية تواجه صعوبات بالغة في الوفاء بمتطلبات المسؤولية الاجتماعية وقد يرجع ذلك إلى الممارسات العشوائية في المسؤولية الاجتماعية أو لعدم وعي الشركات السياحية بمتطلبات المسؤولية الاجتماعية أو لظروف غير الداعمة لتنشيط المسؤولية الاجتماعية في المجتمع.

ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تهدف إلى الوقوف على مدى تبني فكر المسؤولية الاجتماعية في الشركات السياحية ومدى انعكاس تطبيق ذلك على الشركات السياحية ومؤسسات الضيافة وكذلك تبيان مدى وعي المتعاملين بتلك الشركات بمفاهيم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الأخلاقية، مؤسسات الضيافة.

دور معايير ومؤشرات السياحة المستدامة في تحسين الأداء المجتمعي والبيئي للمؤسسات السياحية
عرض النظام الأوروبي للمؤشرات السياحية لإدارة مستدامة للوجهات السياحية (ETIS)

جامعة محمد بوقرة بومرداس

أ. د/ عقون سعاد

جامعة محمد بوقرة بومرداس

د/ شيخاوي سهام

ملخص:

يتطلب تحقيق أهداف التنمية المستدامة المرتبطة بالسياحة متابعة وقياس مجموعة متنوعة من المؤشرات التي تعكس الأثر الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للسياحة على المجتمعات المحلية والمناطق المستضيفة، لهذا تهدف هذه الدراسة من خلال إتباعها للمنهج الوصفي لعرض ممارسة جيدة من بين الممارسات المطبقة في تقييم مدى نجاح الجهود المبذولة في هذا المجال، وتتمثل في النظام الأوروبي للمؤشرات السياحية (ETIS)، الذي يشجع الوجهات السياحية على تبني مقاربة أكثر ذكاءً للتخطيط السياحي، ويدعمها لإتباع منهج سليم لإدارة مستدامة لمنشأتها ومتابعة أداؤها باستمرار، بالنظر لما يقدمه من معلومات ومؤشرات مفيد لصانعي السياسات والمؤسسات السياحية وأصحاب المصلحة الآخرين، وتبين أن هذا النظام يعتمد على مجموعة من المؤشرات الأساسية التي تغطي الأبعاد الرئيسية للاستدامة السياحية و أخرى ثانوية تختلف باختلاف الحاجة للمعلومة، مما يمكن من تكييفه حسب طبيعة الوجهة السياحية.

الكلمات المفتاحية: الاستدامة السياحية، متابعة الأداء، مؤشرات الاستدامة السياحية، النظام الأوروبي للمؤشرات السياحية.

دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة الفندقية

جامعة محمد بوقرة بومرداس
جامعة محمد بوقرة بومرداس

د/ كركود أحلام
د/ مقران يزيد

ملخص:

يعتبر تعظيم الربح الهدف الأساسي الذي تسعى المؤسسات الاقتصادية على اختلاف أنواعها ونشاطها إلى تحقيقه، ومن هنا تبلورت فكرة وجوب تذكير هذه المؤسسات بمسئولياتها الاجتماعية والأخلاقية، لتفادي استخدام معاملات غير أخلاقية أو غير قانونية كتشغيل الأطفال والإخلال بالمساواة في الأجور وظروف العمل، والحرمان من الحقوق الأساسية للفرد. وفي ظل التطورات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية وزيادة حدة المنافسة، فإن هذه المؤسسات سواء كانت اقتصادية أو خدمية تسعى إلى تحقيق التفوق والتميز، ولبلوغ هذا الهدف وجب عليها تبني برامج فعالة للمسؤولية الاجتماعية. وفي سياق ما تقدم، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة الفندقية.

وقد توصلنا إلى جملة من النتائج منها: التأكيد على أهمية التزام منظمات الأعمال بكل مسؤولياتها اتجاه أصحاب المصلحة عموما واتجاه مواردها البشرية خصوصا، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية في الوقت الراهن بعدا هاما من أبعاد الميزة التنافسية، واستراتيجية تسويقية تستعملها المؤسسة للتسويق اجتماعيا لعملياتها التجارية وسمعتها، مع التأكيد على ضرورة اهتمام المؤسسات السياحية عامة والفنادق خاصة بتنويع وتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية، لتحقيق الميزة التنافسية، خاصة مع التطور المستمر في قيم ورغبات وحاجات العملاء. وقد أوصت الدراسة بأهمية تقديم حوافز ضريبية واقتصادية للمؤسسات السياحية المنخرطة في برامج واضحة للمسؤولية الاجتماعية، مع إعطاء نفس الأهمية للأنشطة الاجتماعية بالموازاة مع الأنشطة الاقتصادية الهادفة إلى تحقيق الربح، وذلك بتخصيص موازنات خاصة للمسؤولية الاجتماعية واستخدامها في تحسين الظروف الاجتماعية والبيئية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، المؤسسة الفندقية، الميزة التنافسية، أصحاب المصلحة، المبادرات التطوعية.

تحليل الأسس النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات

ط. د/ صالح رياض الدين¹ جامعة محمد بوقرة بومرداس
ط. د/ عيساوي أسماء² جامعة محمد بوقرة بومرداس

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تحليل الأسس النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات بحيث تم الاستناد على عدة نظريات، بما في ذلك نظرية الأطراف المعنية التي تؤكد على مراعاة مصالح الأطراف المختلفة، ونظرية العقد الاجتماعي التي تعزز التزام الشركات بالعقود الاجتماعية مع المجتمعات، بالإضافة إلى نظرية الاستثمار الاجتماعي ونظرية الفضيلة ونظرية القيادة الاجتماعية، وتحليل هذه النظريات يعكس كيفية تأثيرها على سياسات وممارسات الشركات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية وتعزيز علاقاتها مع المجتمعات التي تخدمها. توصلنا إلى عدة استنتاجات من خلال التحليل النظري، منها أن الشركات التي تدمج المسؤولية الاجتماعية في استراتيجياتها تكسب ثقة العملاء والمستثمرين وتحظى بدعم المجتمعات التي تعمل فيها. كما أظهرت الدراسة أن الشركات التي تعتمد ممارسات أخلاقية وتهتم بالبيئة تكون أكثر نجاحاً واستدامة. وقد أوصت الدراسة بضرورة دعم تطوير سياسات الشركات لتضمين المسؤولية الاجتماعية في كافة جوانب العمل، مع تعزيز التواصل مع الأطراف المعنية وعقد الشراكات الاستراتيجية لتحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية، كما أكدت على أهمية تشجيع الابتكار والممارسات البيئية والاجتماعية بما يساهم في تعزيز دور المسؤولية الاجتماعية في تطوير المجتمعات المحلية وتحسين جودة الحياة، وبالتالي ضمان تحقيق الربحية بشكل متوازن مع تحقيق الرفاهية الاجتماعية والبيئية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الممارسات الأخلاقية، نظرية العقد الاجتماعي، نظرية الاستثمار الاجتماعي، الرفاهية الاجتماعية والبيئية.

¹ مخبر تمويل التنمية في الاقتصاد الجزائري FDEA، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس.
² مخبر مستقبل الاقتصاد الجزائري خارج المحروقات AEAAH، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس.

المسؤولية الاجتماعية كآلية لتحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات السياحية والفندقية

د/ بوشارب حسناء جامعة امحمد بورقرة - بومرداس

ملخص:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية أحد المفاهيم التي اكتست جانبا مهما في الأدبيات السوسيو اقتصادية تأييدا لفكرة أن العنصر البشري هو الحلقة الأهم في كل عمليات التنمية المستدامة. ولا شك في أن عملية التنمية هي عبارة عن كل متكامل لا تتم إلا بتكتل وتلاحم كل القطاعات بما في ذلك قطاع السياحة والفندقة الذي يشكل قيمة مضافة معتبرة لاقتصاد أي بلد يمتلك إمكانات طبيعية وسياحية. في هذا الإطار، تناولت هذه الدراسة إشكالية توظيف المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة في قطاع السياحة والفندقة، وتم التطرق لمختلف الآليات التي تسمح بذلك، وتم التوصل إلى جملة من النتائج من أهمها: أن التخطيط للسياحة وتطوير المنشآت الفندقية يجب أن يكون جزء من استراتيجية الحماية والتنمية المستدامة للبلد، ويتحقق ذلك بإشراك الجميع: مؤسسات حكومية وخاصة وأفراد لتوفير أكبر قدر من المنافع، وتلعب المسؤولية الاجتماعية دورا لا ينبغي أبدا إغفاله، وإلا سيتعرض التراث الثقافي للهدر، كما أن الطبيعة النقية غير الملوثة والمناظر الطبيعية الجميلة والتراث الثقافي والثقافات الأجنبية، والبنية التحتية السليمة تمثل العناصر الأساسية لجانب العرض في السياحة والفندقة. والحفاظ على هذه العناصر يجب إدارة الموارد الحيوية للسياحة والفندقة بطريقة مستدامة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، التنمية المستدامة، المؤسسات السياحية والفندقية

واقع تطبيق ممارسة المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في سلسلة فنادق ومنتجعات هيلتون

جامعة امحمد بوقرة بومرداس
جامعة امحمد بوقرة بومرداس

د/ بوباكير أمال
د/ بوساق كريمة

ملخص:

يعد تحقيق المسؤولية الاجتماعية من الوسائل الأساسية لتحقيق أهداف المنظمات بصفة عامة بما فيها المنظمات الخدمية من اجل البقاء والنمو، وقد اكتسب هذا الموضوع أهمية متزايدة في المعالجات النظرية لما له من دور في تحقيق الجوانب الاقتصادية وحماية البيئة والمجتمع. تهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى عرض أحد التجارب العالمية الرائدة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في مؤسسات الضيافة والسياحة وذلك وفقا لأبعادها الخمس البيئية والاجتماعية والاقتصادية وأصحاب المصلحة والعمل التطوعي حيث تم اختيار سلسلة هيلتون العالمية. ولتحقيق هدف البحث، تم تقسيمه إلى محورين أساسيين، يتناول المحور الأول الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع من خلال التطرق لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية والفوائد من تبنيها وكذا الأبعاد المتعلقة بها والمعايير المستخدمة في عملية القياس، أما المحور الثاني فيتناول تجربة سلسلة فنادق ومنتجعات هيلتون في تطبيق المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، أبعاد المسؤولية الاجتماعية، معايير قياس المسؤولية الاجتماعية، سلسلة فنادق ومنتجعات هيلتون.

تجارب رائدة في مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية من طرف مؤسسات الضيافة والسياحة العالمية

ط. د/ بوكريطة بن ميرة فتحية
ط.م/ دوماز سعيدة
جامعة برج بوعرييج
جامعة امحمد بوقرة بومرداس

ملخص:

يتزايد عدد مؤسسات السياحة والضيافة التي تسلك نهج الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية ضمن ممارساتها الوظيفية وذلك لتعظيم الاثار الإيجابية وتقليل الاثار السلبية لممارساتها وتقوية القيم السائدة في المجتمع ويأتي هذا بسبب توقع المستهلكين والمجتمع هذا السلوك منها وأيضا وعيا منها لضمان استمرار نشاطها على المدى الطويل. تهدف هذه الورقة البحثية إلى عرض أهم تجارب ادماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية من خلال عرض نماذج من المؤسسات الرائدة في الضيافة والسياحة العالمية والمنخرطة طوعيا في نهج المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية أثناء تأدية أنشطتها الوظيفية ضمن أولوياتها، سعيا منها إلى تحقيق تفاعل إيجابي وتنمية المجتمعات المحلية كونها جزء من بيئتها تؤثر وتتأثر بها. وقد أكدت الدراسة على الاهتمام بالموارد الاجتماعية والاستفادة من الخبرات والكوادر البشرية المحلية لما يمتلكون من رأس مال معرفي، كما أوصت الدراسة بضرورة توفير بيئة جيدة للسياح ونظام أمني لحماية الممتلكات وتنمية الوعي والاهتمام من جانب السكان المحليين بالسياحة، مع التأكيد على أهمية قيام منظمات السياحة والفندقة بمسؤوليتها تجاه المجتمع وذلك بدمج السكان المحليين في أنشطة اجتماعية لتقوية الروابط بين أفراد المجتمع وتوعيتهم و تثقيفهم بأهمية التصرفات الأخلاقية والمسؤولية تجاه السياح.

الكلمات المفتاحية: مؤسسات السياحة والضيافة، الممارسات الوظيفية، السياح، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، المجتمع المحلي.

دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات السياحية في دعم التنمية المستدامة

جامعة امحمد بوقرة بومرداس

جامعة امحمد بوقرة بومرداس

أ. د/ حميد بوزيدة¹

د/ تيميزار احمد

ملخص:

تهدف هذه المداخلة إلى التعرف على الإطار المفاهيمي للسياحة وأهميتها من الناحية الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية والبيئية، وإبراز دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات السياحية في دعم التنمية المستدامة. وقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة موضوع البحث. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها أن جعل صناعة السياحة صديقة للبيئة ومستدامة من شأنه المحافظة على النشاط في حد ذاته؛ كما أن التكاليف العالية نسبيا التي تنتج عن بناء فنادق سياحية تحافظ على البيئة ستخلق إيرادات في الأجل الطويل. وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على دعم التسيير البيئي للمؤسسات السياحية خاصة على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والناشئة التي تمثل أكبر شطر في القطاع؛ كما أكدت على أهمية تطوير والاستعمال الواسع للمنتجات والتكنولوجيات الايكولوجية في تسيير مختلف أنشطة القطاع السياحي.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات السياحية، التنمية المستدامة، المسؤولية الاجتماعية، التسيير البيئي للمؤسسات السياحية

¹ مخبر الاقتصاد الجزائري خارج المحروقات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس.

مبادرات دمج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بهدف تحقيق التنمية المستدامة

جامعة فرحات عباس سطيف-1،

د/ دكارجنات

جامعة فرحات عباس سطيف-1،

د/ بلقاضي آسيا

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مبادرات الحكومة الجزائرية لدمج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بهدف تحقيق التنمية المستدامة، ومدى تشجيعها للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية على دمج هذا المفهوم ضمن أهدافها واستراتيجياتها، وقد اتضح أن اهتمام الجزائر الكبير بمفهوم التنمية المستدامة ينعكس من خلال الاهتمام بالجانب التشريعي فيما يتعلق بدمج أبعاد التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية على المستويين الكلي والجزئي، كما تلعب الدولة دورا مهما في تشجيع المؤسسات الاقتصادية على تبني ممارسات مسؤولة اجتماعيا، ويتجلى ذلك من خلال المبادرات التي اتخذتها في هذا المجال والمتمثلة في كل من: مشروع المسؤولية الاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا RSMENA، ومشروع تطوير دليل إرشادي لتقييم المؤسسات الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة القياسية NA-ISO26000.

الكلمات المفتاحية: تنمية مستدامة، مسؤولية اجتماعية، مشروع RSMENA، مشروع NA.ISO26000.

مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تحسين أداء المؤسسة

جامعة امحمد بوقرة-بومرداس

جامعة امحمد بوقرة-بومرداس

د/ لعور عبد الحفيظ

د/ موساوي سليم

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة وجهات النظر المختلفة لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتحديد العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والتعرف على العالقة الموجودة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومستوى أدائها، ومن أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الورقة البحثية أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مرتبطة بشكل إيجابي بمستوى أدائها، من خلال تقديم فوائد اقتصادية واجتماعية وبيئية لجميع أصحاب المصلحة والتي تصب في تعزيز الأداء المستقبلي لهذه المؤسسات

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات العمل، تحسين الأداء

تطبيق إدارة الموارد البشرية الخضراء لتعزيز المسؤولية الاجتماعية في القطاع السياحي

جامعة امحمد بوقرة – بومرداس

د/ مقدود وهيبة¹

جامعة امحمد بوقرة – بومرداس

ط. د/ قلال عبد القادر²

ملخص:

تلعب إدارة الموارد البشرية الخضراء دورا هاما في تحقيق التنمية المستدامة والحفاظ على البيئة، حيث تشير إلى استخدام سياسات إدارة الموارد البشرية بطريقة تساهم في تعزيز الاستخدام المستدام للموارد في المؤسسة، لجعلها صديقة للبيئة. كما أنها تعمل على زيادة الوعي لدى الموظفين وتعزيز اتجاههم تجاه قضايا الاستدامة. وقد تزايد اهتمام المؤسسات السياحية على مستوى العالم بالأنشطة والسياسات المتعلقة بالموارد البشرية الخضراء التي تمثل الواجهة العملية التي تهدف المؤسسة السياحية من خلالها تقديم ما لديها إلى السياح المستهدفين بطريقة تصل إلى الاستدامة البيئية.

في هذا السياق، يهدف هذا البحث إلى إبراز دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها (تصميم الوظائف الخضراء، التوظيف الأخضر، التدريب والمشاركة الخضراء، إدارة الأداء الأخضر والتعويضات) في تعزيز المسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسات السياحية، لغرض تعزيز الابتكار الأخضر في هذه المؤسسات وتحقيق اهدافها التنظيمية. وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع خطة شاملة لتنفيذ ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء من قبل المؤسسات السياحية، بالإضافة إلى تشجيع العاملين على الإبداع والابتكار الأخضر مع استخدام مؤشرات الأداء الأخضر في نظام إدارة التقييم والأداء، مع التأكيد على أهمية نشر الوعي ودعم الثقافة البيئية عن طريق عقد الندوات والمؤتمرات، بالإضافة إلى المتابعة المستمرة للمعلومات والبيانات والتقارير التي تصدر محليا وعالميا في مجال إدارة الموارد البشرية السياحية الخضراء في صناعة الخدمات السياحية عامة؛

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية والبيئية، تصميم الوظائف الخضراء، إدارة الأداء الأخضر،

التدريب والمشاركة الخضراء، إدارة الموارد البشرية الخضراء.

¹ مخبر بحث تمويل التنمية في الاقتصاد الجزائري FDEA، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس.

² مخبر الاقتصاد الجزائري خارج المحروقات AEAHH، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس.

تبني المسؤولية الاجتماعية في الفنادق الفرنسية: حالة Atream و Edgar Suites

جامعة فرحات عباس - سطيف 1

د/ ريمة شيبوب

جامعة فرحات عباس - سطيف 1

د/ شافية قرني

ملخص:

هدفت الدراسة إلى إبراز تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية لسلسلة فنادق فرنسية منها: Edgar Suites و Atream. في إطار سعيها لتعزيز دورها تجاه المجتمع، حرصت هذه الفنادق على المشاركة في خدمة المجتمع من خلال تبني بعض الأنشطة الداعمة لعدد من الجمعيات الخيرية والتوعوية، بالمساهمة معهم في الأنشطة التطوعية الخاصة بهم، إلى جانب العمل على تشجيع المنتجات المحلية ومن ثم القضاء على البطالة، أيضا الاهتمام بالبعد البيئي من خلال الممارسات الخضراء وترشيد استهلاك الطاقة، وأخيرا العمل على توعية الموظفين بأهمية الأخذ بأبعاد المسؤولية الاجتماعية لتحقيق استدامة للفنادق.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للشركات، الصناعة الفندقية، المفتاح الأخضر، فرنسا.

المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال (مدخل نظري)

جامعة امحمد بوقرة بومرداس
جامعة امحمد بوقرة بومرداس

د/ دحموني خليجة
د/ سليمان سميحة

ملخص:

يشهد العالم تطورا كبيرا في مجال ريادة الأعمال، مما يتطلب تفعيل دور المؤسسات بمختلف أنشطتها في تحقيق مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية. في العصر الحديث، أصبحت المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال أمراً لا بد منه، إذ تعكس التزام الشركات بالقيم والمبادئ التي تفيدها المجتمع وتعمل على بناء علاقات قوية مع العملاء والموظفين والمجتمعات التي تعمل فيها. تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمفهوم والتطرق إلى أبعادها وأهم المعايير التي يمكن من خلالها قياس هذه المسؤولية الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: أبعاد المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، منظمات الأعمال.

تطبيق المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في مؤسسات الضيافة والسياحة ضمن الممارسات الوظيفية

د/ الورعادي الهادي
د/ غرناوط سميرة
جامعة تيسمسيلت
مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بومرداس

ملخص:

مع تطور المجتمع وعقده زاد عدد المؤسسات المنتجة بمختلف أنواعها ونشاطها وما تقدمه من عروض ومنتجات، سواء كانت مادية أو خدماتية، مما أدى إلى اشتداد المنافسة بين المؤسسات في مختلف مجالات النشاط الاقتصادي، بما فيها القطاع السياحي والفندقي، أين أصبحت المؤسسات السياحية والفندقية تتسابق نحو الربح واحتكار السوق وتناسوا القيمة الأسى التي وجدت من أجلها وهي خدمة الفرد والمجتمع على حد سواء.

إذا أعتبر العامل في تلك الفترة مجرد آلة أو وسيلة للإنتاج وليس إنسان له حقوقه وعليه متطلباته، وأدى هذا الوضع إلى غليان وثورة العمال ضد أرباب العمل، وتزامن مع هذا الوضع، إلى أن تطور الفكر السوسيولوجي نحو مزيد من الاهتمام بالعمل وتنظيمه من خلال مقاربات أنشطة الإنتاج المادي واللامادي، والذي أكتشف في آخر المطاف أن الفرد يعتبر أهم عنصر فاعل قدر على زيادة الانتاجية لتحقيق أهداف المؤسسة. والمؤسسة الفندقية على غرار باقي المؤسسات الأخرى، إذا أرادت البقاء والاستمرار في السوق، عليها بالسعي نحو كسب مكانة أخلاقية مرموقة في المجتمع، من خلال تحقيق التوازن بين أهدافها وأهداف زبائنها وعمالها والمجتمع ككل، وأطلق على هذا التوازن بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في المؤسسات الفندقية على وجه الخصوص.

ومن هذا المنطلق نهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى التعريف بكيفية تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في المؤسسات الفندقية وفقا لمنظري علم الاجتماع.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الأخلاقية، الممارسة الوظيفية.

المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخلاقيات الأعمال

جامعة عين تموشنت

ط. د/ قادم جواد¹

جامعة عين تموشنت

ط. د/ مسعودي حورية²

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية وخاصة أنها من المفاهيم الحديثة والتي تهدف إلى المحافظة على كيان المنظمة واستمرارها من خلال نشر أفكار وقيم أخلاقية في ممارسات الأنشطة الاقتصادية والخدماتية والتحلي بأخلاقيات الأعمال التي تعكس صورة المؤسسة لكسب ثقة المجتمع وأصحاب المصالح من أجل البقاء والاستمرار في ظل المنافسة. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: ضرورة توعية المجتمع بمسؤولياتهم وواجباتهم في إطار مبادئ أخلاقيات الأعمال، مع بحث الجمعيات المحاسبية المهنية البحث عن وسائل جديدة لضبط الأخلاقيات المهنية، بالإضافة إلى تعزيز التعاون والتبادل بين الهيئات الدولية والحكومات من أجل ترسيخ أخلاقيات الأعمال في منظمات الأعمال.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات الأعمال، التنافسية، منظمات الأعمال.

¹ مخبر استراتيجيات تنمية القطاع الفلاحي والسياحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة عين تموشنت.

² مخبر استراتيجيات تنمية القطاع الفلاحي والسياحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة عين تموشنت.

المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الضيافة والسياحة
سلسلة فنادق الهيلتون نموذجا

أ/ بوعموشة حميدة
د/ مسدوي دليلة

جامعة. جيجل
جامعة أمحمد بوقرة – بومرداس

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية لسلسلة فنادق الهيلتون سواء من الناحية الاجتماعية، القانونية، الأخلاقية، الخيرية والبيئية وأثر ذلك على تحقيق الميزة التنافسية، وقد توصلت الدراسة إلى أن فنادق الهيلتون تحرص على ضرورة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتتبع قياس أثر ذلك على المجتمع والبيئة اعتمادا على التكنولوجيا الحديثة والتي من خلالها تمكنت من الحصول على عدة جوائز عالمية منها جائزة داو جونز للاستدامة.

الكلمات المفتاحية: مؤسسات السياحة والضيافة، المسؤولية الاجتماعية، فندق الهيلتون.

ممارسات المسؤولية الاجتماعية لدى مقدمي خدمات الطيران عرض تجربة طيران الإمارات كتجربة عالمية رائدة

ط. د/ نور الهدى بلعتروس جامعة فرحات عباس سطيف 1

ملخص:

الغرض الأساسي من هذه الورقة البحثية هو تسليط الضوء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات والتي يعد التسويق الاجتماعي أو مبادرات الاجتماعية أحد ممارساتها الرئيسة، وتحديد أهميتها وفوائدها خاصة في مجال خدمات الطيران كأحد الأطراف الفاعلين في مجال السياحة، وكذا عرض نموذج عالمي رائد طبق هذه الممارسات الاجتماعية، باستخدام منهج وصفي اطلعنا فيه على مختلف المراجع للإلمام بأدبيات الموضوع ودرسنا حالة طيران الإمارات من خلال عرض مختلف حملاتها ومبادراتها الاجتماعية وتقييمها. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها أن شركة طيران الإمارات تسعى لتحقيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، وتطبيقها الفعلي على أرض الواقع من خلال مبادراتها العديدة في المجال، ويمكن اعتبارها مثال عالمي ناجح يحتذى به لترسيخ مفهوم المؤسسات المستدامة والمجتمعية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للشركات، التسويق الاجتماعي، صناعة الطيران. المبادرات الاجتماعية.

السياحة والنمو الاقتصادي في الجزائر: الأثر والإسهامات

جامعة مولود معمري - تيزي وزو
جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس

د/ فوراية بالبشير
أ. د/ فتيحة الجوزي

ملخص:

تلعب السياحة دورا مهما في الاقتصاد ككل. حيث حاولنا في هذه الدراسة تبين أثر السياحة في زيادة النمو الاقتصادي للدول. فقد بينت النتائج تأثير السياحة على النمو الاقتصادي؛ حيث وجد أن هناك أثر ايجابي مفسر مع علاقة ضعيفة بين المتغيرين. ويرجع ذلك لاعتماد الدولة على المحروقات بنسبة أكبر وإهمال القطاع السياحي الذي يعتبر قطاعا حيويا ومدرا للأرباح وللقيمة المضافة للاقتصاد الوطني. ومن خلال هذه الدراسة، يمكن استخلاص أنه بالنظر إلى فعالية قطاع السياحة في إحداث مناصب العمل لذا ينبغي على الحكومة التركيز على التنمية السياحية واتخاذ التدابير والإجراءات المناسبة لتطوير السياحة، وفتح أبوابها لسياح جدد والسعي لجذب أكبر عدد منهم بهدف المساهمة وضمان مصادر أخرى للدخل الوطني.

الكلمات المفتاحية: السياحة، القطاع السياحي، النمو الاقتصادي.

دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تحقيق استدامة السياحة

جامعة امحمد بوقرة بومرداس

د/ وهيبة براهيم

ملخص:

تعد السياحة من القطاعات الهامة التي يمكن أن تساهم في تحسين الوضعية الاقتصادية والاجتماعية للدول، نظرا للاميازات العديدة التي توفرها، كتوفير فرص عمل، تحقيق مداخيل بالعملات الصعبة، تحقيق التوازن بين المناطق، وغيرها. لكنها رغم ذلك، لا زالت تثير مخاوف العديد من البلدان خاصة فيما يتعلق بتدمير المناطق الطبيعية والبيئية والسياحية، فضلا عن النفايات الناتجة عن تنقل السياح، والتأثير على عادات وتقاليد وثقافات الشعوب. وفي ظل هذه المخاوف الاجتماعية والأخلاقية والاقتصادية، يبرز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وضرورة دمجها في القطاع السياحي. وفي هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق استدامة السياحة، حيث تم التعريف بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وارتباطها بالتنمية السياحية المستدامة، مع عرض التأثيرات السلبية للسياحة على الدول المضيفة، وتحديات وخطوات دمج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في مجال السياحة، وختاما تم عرض المبادئ الأخلاقية في السياحة حسب "اللجنة العالمية لأخلاقيات السياحة".

وتتلخص النتائج المتوصل إليها في أن المؤسسات السياحية تمثل عنصرا رئيسيا في السياحة المحلية وتطوير وتسويق منتجاتها. لذلك وجب عليها الأخذ في الحسبان حقوق الشعوب المضيفة واحترام ثقافتهم وعاداتهم والحفاظ على بيئتهم التي يعيشون فيها عند صياغة العروض السياحية وعند تنقل السياح، كما أن دمج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في السياحة من شأنه المساهمة إلى حد كبير في الحفاظ على البيئة والثقافات وحقوق السكان في الدول المضيفة وهو ما يستوجب اعتماد القوانين واللوائح وفرض تطبيقها من طرف الدول. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتكوين والتدريب للمنتسبين للقطاع السياحي لرفع القيمة المحققة من السياحة، وتقليل السلبيات الناتجة عنها، كما أكدت على أهمية توعية السكان بالسلبيات والمنافع التي قد تنتج عن الممارسات السياحية في بلدهم، وإشراكهم في عمليات تطوير المنتجات والعروض السياحية، لتعظيم المنافع وتقليل الأضرار، مع العمل على توعية السائح للوصول إلى سائح مستهلك بطريقة مستدامة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، القطاع السياحي، التنمية السياحية المستدامة.

البعد الاخلاقي للسلوك السياحي للسياح
(بين المفاهيم النظرية والممارسات العملية)

جامعة برج بوعرييج
جامعة برج بوعرييج

د/ بن ثامر كلتوم
د/ سراي أم السعد

ملخص:

نهدف من خلال هذه الورقة العلمية إلى تسليط الضوء على أهم المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الاخلاقية، وتحليل البعد الاخلاقي للسلوك السياحي للسياح، ومن ثم تمييز الاعتبارات الاخلاقية التي يجب ان يتسم بها السلوك السياحي للسياح، وقد اعتمدنا المنهج التحليلي الوصفي في دراسة وتحليل الدراسات والادبيات السابقة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لتعزيز السلوك الأخلاقي للسائح بهدف السياحة المستدامة، يلزم اتخاذ تدابير ملموسة وممارسات نشطة لتفعيل صياغة أهداف السياح، وخلق سلوك اخلاقي لدى السياح لابد من تضافر اصحاب المصلحة من جهات وصية والفنادق والمطار في تفعيل اللوائح والقوانين الضابطة لكيفية المحافظة على البعد البيئي والاقتصادي للمرافق السياحية، والتأكيد على الجانب التعليمي للسياح على المدى الطويل.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الاعمال، المستهلك الاخلاقي، السائح المسؤول اخلاقيا.

مدى تبني المسؤولية الاجتماعية في العمل السياحي دراسة حالة مؤسسة ترافل للسياحة والاسفار

جامعة امحمد بوقرة – بومرداس

أ.د/ أونيس عبد المجيد¹

جامعة امحمد بوقرة – بومرداس

د/ شاشوة حميد

ملخص:

تعد السياحة من بين الركائز الأساسية للاقتصاد، فالعديد من الدول اهتمت بها وجعلتها قاطرة لتقدم والنمو. فلهذا اهتم بهذا القطاع الحيوي الاستراتيجي من طرف الباحثين في المجال وخاصة في الجامعات والمعاهد المتخصصة. ومن بين الدراسات الحديثة لتنمية السياحة والاسفار هو العمل على تبني المسؤولية الاجتماعية في العمل السياحي الذي هو جوهر رفع القيمة المضافة للسياحة.

فالتوجه الحديث للسياحة وللخدمات بصفة عامة هو الاهتمام النفسي الروحي والأمني لزبون قبل منح الخدمة أو المنتج فالعلاقة تحولت من علاقة تجارية بحتة إلى علاقة إنسانية وتقدير الذات وهذا الذي يؤدي إلى خلق علاقات وفاء متينة بين الزبون والمؤسسة حيث يحس الزبون بأن المؤسسة لا تهتم فقط بالجانب المادي بل تهتم أيضا بالجانب المعنوي والأمني والصحي له.

فهذا اهتمت الدراسة في البحث عن مدى تطبيق هذا الجانب المعنوي أي المسؤولية الاجتماعية وحتى الأخلاقية في العمل السياحي لدى وكالة الاسفار والسياحة ترافل حيث في نهاية الدراسة توصلنا بأن هذه الوكالة التي تنشط في الداخل وخارج الوطن اهتمت بهذا الجانب حيث رصد ميزانية خاصة وبرنامج ومخطط عمل لتطوير أساليب ومناهج لترسيخ المسؤولية الاجتماعية في نشاطاتها السياحية وعلى سبيل المثال قيام بتدوين ميثاق يبين أهم النقاط التي تلتزم بها الوكالة اتجاه زبائنها من حيث تقديم الخدمات : من أسعار ثابتة واحترام الأوقات والبرامج السياحية والتعهد بالتعويض إن كانت هي السبب في اخلال فيما اتفق في العقود.....وكذا القيام بتكوين أي حث الزبائن على احترام البيئة ومحيط الأماكن محل الزيارة وهذا بتفاعل الإيجابي مع الناس وباحترام الثقافات المحلية أي جعل الزبون عنصرا أساسيا في خلق الخدمة السياحية والتأثير عليها ايجابيا لرفع من مستوى الأداء ومنه رفع جودتها .

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الخدمات السياحية، الثقافة السياحية، جودة الخدمات.

¹ مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الحركة الاقتصادية الدولية ALPEC، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس.

أخلاقيات التسويق الفندقي: رؤية تحليلية في أهمية تمسك المؤسسات الفندقية بأخلاقيات التسويق الفندقي في معاملاتها مع زبائنها

جامعة امحمد بوقرة - بومرداس
مديرية الضرائب لولاية بومرداس

أ. د/ بجاوية سهام
بن تفات أسماء

ملخص:

إن المؤسسات الفندقية حاليا تركز على وضوح التوجه التسويقي كحلقة وصل بينها وبين الزبون لتحقيق رضاه وكسب ولأثائه والتعامل بكل شفافية ومصداقية مما يجعله يبتعد من المشكلات الأخلاقية في التسويق الفندقي. فاستراتيجيات المؤسسات الفندقية الحديثة التي تتفاعل مع البيئة المعاصرة تقوم أساسا على المسؤولية الاجتماعية التي تعدت أهداف الاستراتيجية التقليدية تحقيق الربح، البقاء والنمو إلى تحقيق الشفافية والوضوح في كل الخدمات المقدمة للزبون بذلك لتحقيق الرفاهية في المجتمع. نهدف من خلال هذا البحث إلى تسليط الضوء على أخلاقيات التسويق الفندقي من منظور المؤسسات الفندقية في معاملاتها مع زبائنها.

وتتمثل أهم نتائج البحث في اعتبار القاعدة الأخلاقية كأساس للمشروعية في جميع المؤسسات الفندقية؛ كما أن تركيز المؤسسات الفندقية على التسويق الاجتماعي من شأنه المساهمة في تحقيق الرفاهية للمجتمع. وأوصت الدراسة بضرورة التزام جميع العاملين في المؤسسات الفندقية بسياسات أخلاقيات التسويق المشتركة، وتطبيقها بالشكل الصحيح لتحقيق المنافع المتبادلة لكلا من مقدم الخدمة (الخطوط الأمامية للفندق) والزبائن (طالبي الخدمة)، مع الحرص على خدمة الزبون كما يرغب وليس كما يريد مقدم الخدمة الفندقية، وهو ما يستوجب فهم التداخل بين أخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية لكلا من المؤسسة الفندقية والزبائن والمجتمع معا، حيث تسعى المؤسسة الفندقية إلى تحقيق الربحية من جهة ويطمح الزبون أن يكون راض عن الخدمات المقدمة له وبهذا تتحقق الرفاهية للمجتمع.

الكلمات المفتاحية: التسويق الفندقي، التسويق الاجتماعي، أخلاقيات التسويق الفندقي.

L'importance de la mise en place de la RSE au sein des établissements Hôteliers classés

د/ ليندة علوي عمي موسى، المدرسة الوطنية العليا للسياحة

Dr Linda Alloui-Ami Moussa, Ecole Nationale Supérieure du Tourisme

Abstract :

Aujourd'hui, il s'avère impérieux pour toute entreprise d'intégrer dans son activité les préoccupations sociales, environnementales et économiques. En Algérie, la réflexion sur le concept de la RSE est encore à l'état embryonnaire au niveau des entreprises et d'autant plus dans les établissements hôteliers. Dans ce cadre, la responsabilité sociétale des entreprises, qui intègre les principes de développement durable, peut être appliquée aux établissements hôteliers, pierre angulaire du développement du tourisme durable.

La RSE est une contribution volontaire des entreprises au développement durable. Elle vise à transformer les pratiques et le système global de l'entreprise, vers une performance économique, mais aussi environnementale et sociale. L'établissement hôtelier ne se limite pas seulement à la recherche du profit mais plutôt à la création de valeur pour ses parties prenantes et son environnement en particulier. La RSE est donc un levier de performance fondamental pour les établissements hôteliers classés.

Mots clés : l'industrie du tourisme, Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), indicateurs de performance, durabilité, engagement.

Mesurer l'engagement social: indicateurs clés de la responsabilité sociale dans l'industrie de l'hospitalité et du tourisme

أ. د/ شيقارة هجيرة، المدرسة العليا للضمان الاجتماعي

Professeur : Chigara Hadjira, Ecole Supérieure de la Sécurité Sociale

د/بوخديمي فاطمة الزهراء، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف

Dr : Boukadimi Fatima Zahra, Université Hassiba Ben Bouali, Chlef

Abstract :

Dans un contexte où les enjeux environnementaux, sociaux et économiques deviennent de plus en plus préoccupants, l'industrie du tourisme doit repenser ses pratiques pour intégrer les principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). La RSE dans le secteur touristique implique l'adoption de pratiques durables à tous les niveaux de l'entreprise, incluant la gestion des ressources humaines, les opérations, le marketing et la communication.

Cette communication a pour objectif d'explorer les indicateurs permettant de mesurer l'intégration de la RSE dans les pratiques fonctionnelles de l'industrie du tourisme. En identifiant et évaluant ces indicateurs, les entreprises peuvent non seulement améliorer leur performance en matière de durabilité, mais également renforcer leur positionnement sur le marché et leur impact positif sur les communautés locales et l'environnement. En conclusion, la mise en œuvre efficace de la RSE dans les pratiques fonctionnelles de l'industrie du tourisme nécessite une approche stratégique, des indicateurs de performance appropriés, et un engagement continu à tous les niveaux de l'organisation. Les recommandations suivantes peuvent être tirées de notre étude :

- Identifier les priorités de durabilité spécifiques à l'entreprise et au secteur d'activité.
- Impliquer activement la direction pour assurer un soutien et des ressources adéquats.
- Commencer avec un nombre limité d'indicateurs clés et les étendre progressivement en fonction de l'évolution des capacités de mesure et des objectifs de durabilité.
- Assurer la collecte de données fiables pour une évaluation précise de la performance en matière de durabilité.
- Communiquer de manière transparente sur les progrès réalisés en matière de RSE, tant en interne qu'en externe.
- Offrir une formation et une sensibilisation aux employés pour encourager leur engagement envers la durabilité.
- Évaluer régulièrement l'efficacité des initiatives de RSE et adapter les stratégies en fonction des résultats obtenus et des évolutions du contexte.

Mots clés : l'industrie du tourisme, Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), indicateurs de performance, durabilité, engagement.

Corporate Social Responsibility in the Tourism and Hospitality Industry: Hilton Worldwide Case Study

د/بن شوك وهيبية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس

Dr. Benchouk Wahiba, University M'Hamed Bougra of Boumerdes

د/خدير نسيمة، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس

Dr. Khedir Nessima, University M'Hamed Bougra of Boumerdes

Abstract :

This paper aims to analyze the concept of corporate social responsibility (CSR) and explore its role in the tourism and hospitality industry. Hilton Worldwide, as a leading global hospitality company, is committed to CSR through its “Travel with Purpose” strategy. It has established an environmental protection system called ‘LightStay’ to measure hotels’ environmental and social impact on sustainable development. The authors seek to provide valuable insights into how Hilton’s CSR initiatives can benefit both the environment and the community. A descriptive analysis method is used to analyze Hilton’s CSR initiatives. Results show that Hilton actively contributes to positive environmental and social impacts through various initiatives. Efforts include creating career opportunities for team members, collaborating with the local community, and reducing energy consumption, water usage, and waste. In fact, Hilton’s CSR initiatives demonstrate their commitment to sustainability, community well-being, and positive environmental impact. Stakeholders can make informed decisions about supporting or investing in Hilton based on their values and priorities.

Keywords : Hospitality Industry, Corporate Social Responsibility, Hilton, Environmental impact, Social impact.

La responsabilité sociale au sein d'un établissement touristique algérien: défis et opportunités. Cas d'un établissement touristique de la wilaya d'Annaba

د/ عصماني أرزقي، جامعة تيزي وزو

Dr. Asmani Aeezki, Université de Tizi Ouzou

ط. د/ بدروس كهينة، جامعة تيزي وزو

Doctorante ; Berdous Kahina, Université de Tizi Ouzou

Résumé

La responsabilité sociale et sociétale des entreprises (RSE) est un sujet qui suscite et continue de susciter beaucoup d'intérêt en raison de son importance et de son impact sur la société moderne, qui connaît une évolution considérable dans divers secteurs. Dans ce contexte, pour assurer un meilleur fonctionnement et respecter la société et les citoyens, la RSE doit relever le défi d'établir un ensemble de règles éthiques et sociales.

À cet égard, nous allons, à travers notre contribution, mettre en lumière la place de la RSE au sein d'un établissement touristique privé algérien situé à Annaba. Cette étude est menée à la suite d'un séjour dans cet établissement, organisé par une agence de voyage de la wilaya de Tizi-Ouzou, à savoir l'agence Thiziri Voyage.

Pour mener à bien notre contribution, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs avec les participants de ce voyage touristique dans l'Est du pays.

Mots clés : RSE, établissement de tourisme, voyage organisé, tourisme.

Concepts de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) et de la Gouvernance

ط. د/ فتحي بن فطوم، جامعة الأغواط

Doctorant : Fathi Benfattoum, Université de Laghouat

Abstract :

Les concepts de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et de la gouvernance ont suscité de nombreux débats. Les contributions à la responsabilité sociale des entreprises sont très variées, mais il n'existe pas de consensus sur sa définition précise, ce qui contribue peut-être à son attrait. Pour certains, la RSE évoque l'idée de responsabilité juridique, tandis que pour d'autres, elle désigne un comportement socialement responsable au sens éthique du terme. Cependant, d'un point de vue économique, les critiques de la RSE soulignent que les entreprises contribuent déjà à la société en fournissant des biens et services, en créant des emplois, en payant des impôts et en générant des revenus pour les actionnaires. Dans cette perspective, selon le paradigme de Friedman sur la RSE, la seule responsabilité sociale des entreprises consiste à utiliser leurs ressources et à s'engager dans des activités visant à augmenter leurs profits, à condition de respecter les règles du jeu, c'est-à-dire dans une atmosphère de concurrence ouverte et libre, sans tromperie ni fraude. D'autres paradigmes soutiennent que les entreprises ont des responsabilités sociales qui vont au-delà de la simple recherche de bénéfices pour les actionnaires. La responsabilité sociale des entreprises est intrinsèquement vague et ambiguë, tant en théorie qu'en pratique. Dans cette intervention, nous passons en revue la littérature sur les différents concepts et paradigmes de la responsabilité sociale des entreprises et examinons les arguments et philosophies en faveur de l'engagement dans des activités sociales.

Mots clés : La responsabilité sociales des entreprises ; Paradigmes ; Gouvernance ; Actionnaires.