BSU International Journal of Tourism, Archaeology and Hospitality
Available Online: https://ijtah.journals.ekb.eg/
Online ISSN: 2812-6041 Print ISSN: 2812-6033

# تقييم تطبيق الإدارة البيئية في الفنادق المصرية(علي عينة من فنادق الخمس نجوم بمحافظة الأقصر )

عبد الغني سيد عبد الغني السيد النجار
كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة
Abd el ghany Sayed Abd el ghany ALSayed AL Nagar
Degree In Hotel Studies, MSc
Faculty of Tourism and Hotels, Suez Canal University,2017
Submitted in partial of the Requirements for the Degree of
thesis
Doctor of Philosophy In Hotel Studies

**ملخص البحث:** تهدف هذه الدراسة إلي تحديد الممارسات و الدوافع ، معوقات وفوائد تطبيق الإدارة البيئية والعوامل التي ساعدت المديرين علي تطبيق الإدارة البيئية، وتقييم مدي تأثير نظم الادارة البيئية في الفنادق المصرية ،ومدي إدراك المدراء والعاملين لمفهوم الإدارة البيئية وتطبيقها. منهجية الدراسة اعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية للعاملين بالفنادق الخمس نجوم بمحافظة الاقصر وبلغت (210) عامل بأقسام الفنادق والمسح الشامل لجميع المدراء بعينة الفنادق وعدهما (40)مدير. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباط وانحدار قوية بين الإدارة البيئية ومدي وعي العاملين بظم الادارة البيئية . وتوصي الدراسة الفنادق بضرورة إنشاء وحدة إدارة بيئية، الاهتمام بضرورة استخدام نظام دقيق لتقييم الأداء البيئي الجيد بالفنادق المصرية.

**كلمات الدالة: نظم الإدارة البيئية بالفنادق– ممارسات الإدارة البيئية بالفنادق- تقييم تطبيق نظم الإدارة البيئية في فنادق الأقصر.**

## مقدمة

ويرى (2004)ISO 14001 أن قضايا البيئة والإدارة البيئية فى اهتمام متزايد منذ مطلع القرن التاسع عشر، وبذلت العديد من الجهود الوطنية والإقليمية والدولية التي ركزت على قضايا البيئة والإدارة البيئية،والغرض الرئيسي منها الاستغلال الأمثل للموارد والحفاظ على الموارد البيئية المتجددة وغير المتجددة ، والحفاظ على الإنسان باعتباره الغاية والأداة الرئيسية للتنمية المستدامة . ولما كانت الفنادق من المكونات الرئيسية للتنمية والتي تؤثر أنشطتها المختلفة في البيئة بوجه عام من خلال الآثار الناتجة عنها التي تضر بالبيئة بمختلف مكوناتها( الإنسان ، الحيوان ، التربة ، المياه ، الهواء) ، فقد برز الاهتمام بوجود أنظمة بيئية تهتم بإدارة البيئة وتوجيه وضبط أنشطة هذه المنظمات نحو سلوك متصالح مع البيئة ، هذه النظم تعرف اليوم بنظم الإدارة البيئية.

يعتبر نظام الإدارة البيئية من أهم النظم التي يتم الإعتماد عليها من أجل الحد من التلوث البيئي وتحسين البيئة الداخلية والخارجية ، وزيادة الوعي البيئي لدى العاملين بالفنادق ومؤسسات الأعمال ، بما يؤدى إلى الحد أيضاً من الضياع في المواد ووقت الإنتاج ، وفى المياه والطاقة ، ومنع هدر الموارد الأخرى المتاحة ،والاهتمام إدارة النفايات الصلبة، الأمر الذى أصبح أحد الجوانب الرئيسية للإدارة البيئية في المنشآت الفندقية، حيث الاهتمام بدراسة إدارة النفايات لقطاع الفندقه بشكل عام، مع التركيز على إدارة النفايات الصلبة على وجه الخصوص بالفنادق( Sanaa et al., 2014).

- **مشكلة البحث:**

تبرز مشكلة الدراسة من خلال ما تعاينه الفنادق من صعوبات وتحديات لتطبيق نظم وسياسات وممارسات الإدارة البيئية نظراً لضعف الوعي المجتمعي الذي يدرك أهمية الحفاظ علي البيئة بشكل عام وأهمية وضرورة تطبيق هذه النظم في الفنادق، فضلاً عن نقص الإجراءات والتدبير والتشريعات( قانونية – اقتصادية – إدارية وتنظيمية ) وضغوط مجتمعية تلزم وتشجع وتوجه الفنادق إلي تطبيق هذه النظم . كما لا يمكن تطبيق هذه النظم بدون وجود توجهات حقيقية لتطبيقها(جاسم العوضي,2016) .

- **أهداف البحث:**

تهدف الدراسة إلى الآتي :
1- تأثير تطبيق ممارسات الإدارة البيئية علي جودة الخدمات المقدمة بالفنادق المصرية .
2- تحديد أهم معوقات تطبيق وتبني ممارسات الإدارة البيئية بفنادق الخمس نجوم بمدينة الأقصر.
3- تقديم بعض المقترحات والتوصيات إلي فنادق الخمس نجوم بمدينة الأقصر التي تهدف إلي تحقيق الاستفادة القصوى من ممارسات الإدارة البيئية وتشجع ولاء الحلول للتغلب علي العقبات والتحديات التي تواجه الفنادق.

- **فروض الدراسة:**

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية ولها أثر إيجابي في تقييم كل من العاملين ، والممارسات البيئية (إدارة الطاقة ، إدارة المياه ، إدارة المخلفات).

2- توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين المتغير (إدارة الطاقة ،إدارة المياه).

3-توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين( إدارة الطاقة , إدارة المياه, إدارة المخلفات)عند مستوي دلالة( 0,05).

## الاطار النظري للدراسة:

### الإدارة البيئية في الفنادق المصرية :

- **تعريف الإدارة البيئية :**

من الصعب وضع تعريف محدد للإدارة البيئية ، ولعله من الأفضل تحديد عناصر البيئة من خلال الهواء الذي نتنفسه والماء الذي نشربه ونستخدمه واليابسة التي نعيش عليها والطاقة التي تقينا شر الحر والبرد والحياة التي نعيش عليها لذلك فالإدارة البيئية هي إدارة كل هذه العناصر في وقت واحد.(ماهر قطب،2004).

كما عرفها نجم العزاوي وعبد الله حكمت النقار(2007) الإدارة البيئية بأنها " إدارة متخصصة تتمتع بقدر كاف من الاستقلالية وتعمل في إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التنسيق فيما بين المؤسسة والجهات الخارجية من أجل دمج الاعتبارات البيئية الملائمة في العمليات الصناعية، ومعالجة مشكلات حماية البيئة وسلامة العاملين على نحو أفضل للوصول بالمؤسسة إلى ما يعرف بتحقيق الكفاءة البيئية ".

وقد عرف (زين الدين بروش و جابر دهيمي،2011) نظم الإدارة البيئية " بأنها عبارة عن أداة إدارية مرنة، تساعد الفنادق على فهم وتقييم وتحسين الجوانب البيئية لأنشطتها وعملياتها من خلال إطار تكاملي تحقيقا للإدارة الكفأة للمخاطر وللتأثيرات البيئية الحالية والمحتملة " .

ومؤخرا عرف جاسم العوضي(2016) الإدارة البيئية بأنها مجموعة من السياسات والاستراتيجيات والإجراءات والممارسات التي تشكل استجابة المنظمة لواقعها البيئي، إذ يجب علي كل منظمة فحص نشاطها بدقة وإيجاد وسيلة للتعامل مع أي خطر يحتمل أن ينتج عن تلك النشاطات.

- **خصائص الإدارة البيئية في الفنادق المصرية :**

أشارت رعد الصرن (2001) إلى أن خصائص الإدارة البيئية تتمثل في: 1)المرونه ؛ 2) كونها محددة بالمعارف؛3)كونها مقادة بالتعلم؛4)كونها ذات بني وهياكل حيوية؛ 5)كونها متعاونة ومتشاركة،بيحث تكون كشبكة لتشغيل المعلومات للمسؤوليات المحددة لأي فرد؛ 6)إيجاد فرص بيئية جديدة من خلال تطبيق نظم الإدارة البيئية بالفنادق ؛7) تعمل علي تحسين الخدمات البيئية في الفنادق عن طريق استخدم التكنولوجيا البيئية الحديثة لا ستعمالها لترشيد الموارد بشكل أفضل جودة و بأقل مقابل ؛8)وضع قواعد والتشريعات البيئية لكل المؤسسات الفندقية مما يجعله مصدراً تنافسياً بيئياً.

خصائص وموصفات التي يجب أن تتميز بها الإدارة البيئية من أهمها: 1) تعاون قسم الإشراف الداخلي مع الأقسام الأخرى لتطبيق الإدارة البيئية؛2) القدرة على فهم وتحليل واستيعاب نظم تكنولوجيا الإدارة البيئية الحديثة؛3) الأخذ في الاعتبار ميزة فعاليات إدارة الوقت في مواجهة الأعمال البيئية المطروحة؛4) تنمية روح بناء فريق العمل الجماعية لضمان المشاركة البيئية مع جميع إدارات الفندق؛ 5) القدرة على استثمار رأس المال البشرى في الإبداع والابتكار الفعال بيئياً؛6)الاستفادة من المؤسسات الفندقية المماثلة لدراسة تجاربها والاستفادة منها بيئياً ( إبراهيم مصطفي ،2007).

يساعد تنفيذ الإدارة البيئية للمنظمة على إيجاد إطار عمل لتحقيق مستوى عال من الأداء البيئي، وإن أداء المنظمة لوظيفتها بشكل جيد يعود للخصائص التالية: 1)إنشاء أعلى مستوى من التزام المنظمة بمنع التلوث؛2) تحديد المستلزمات القانونية والتنظيمية ؛3)تشجيع التخطيط البيئي السليم للخدمات البيئية ؛4)تأسيس إجراءات بيئية تحقق مستويات أداء بيئية مستهدفة؛5)توفير البرامج التدريبية لازمة لتحقيق المستوى البيئي المطلوب؛ 6)قياس الأداء البيئي للمنظمة مقابل سياستها البيئية وأهدافها وأغراضها لتحديد مدى الملائمة والحاجة إلى التحسين ( عبد الكريم الصقار،2008) .

- **أهداف الإدارة البيئية :**

وقد أوضح Baigalmaa (2002) أنه على الرغم من أن تطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ليس إلزاميا عند التعامل مع القضايا البيئية نظرًا للطوعية في تبني وتنفيذ هذا النظام، فالقوانين البيئية والضغوط التنافسية مارست دورًا كبيرًا ومؤثرًا في توجيه الفنادق تجاه ذلك النظام.

قامت نادية صلاح(2003) بتلخيص أهداف الإدارة البيئية في إلي أنه من خلال وضع وتنفيذ أهداف الإدارة البيئية الفعالة فإن تستطيع المنظمة أن تحقق المكاسب التالية:1) ترشيد استهلاك الطاقة والموارد؛2) تطبيق نظام الإنتاج الأنظف الذي يساعد المنظمة على الحد من التلوث وتوليد المخلفات مما يساعد على تقليل سعر التكلفة، وتحسين الأداء البيئي؛3) التوافق مع القوانين والتشريعات البيئية؛4) زيادة فرص الوعي البيئي.

- **أدوات الإدارة البيئية في الفنادق المصرية :**

أدوات الإدارة البيئية سعياً وراء تحقيق أهداف الإدارة البيئية :

**1- التربية البيئية:** تعتبر التربية البيئية مسألة قومية في الدرجة الأولي ، لذا فيجب أن تتجه إلي الصغار والكبار معاً في جميع المستويات العمرية حتى يحدث نوع من التلاقي في الفكر والسلوك البيئي بحيث يصبح الجميع يتكلمون لغة مشتركة ويسلكون سلوكاً بيئياً يقبله الجميع ويشجعونه، وذلك من خلال زيادة مساحات التربية البيئية ونشر الوعي البيئي في برامج الإذاعة والتلفيزيون والصحافة والتي لابد أن تكون متناسبة مع درجة الاهتمام والوعي بهذا الأمر، وكذلك يجب الاهتمام بالنواحي الاجتماعية والثقافية كعنصر أساسي للبيئة (ساره عاطف،2008).

**2-التشريعات البيئية:**ومن مفهوم تشريعات الإدارة البيئية، يتضح دورها في إضفاء الفعالية علي الإدارة البيئية في المجتمعات الحضرية، بل إن أهميتها وفائدتها تضاهيان أو تعادلان الإدارة البيئية ذاتها، لأنها عند وضع السياسات البيئية لابد من تحويلها إلي قوانين، ولوائح، ومعايير، ومبادئ،إرشادية، وإجراءات حتى يصبح بالإمكان للدولة والأفراد تطبيقها ومراقبتها، وتتجسد هذه الحقيقة علي جميع المستويات الوطنية والإقليمية والدولية ، وذلك بهدف إنشاء أو تطوير الإدارة البيئية وإعطائها القوة التنفيذية، وإضفاء المشروعية علي جميع النشاطات التي تقوم بها الدولة(سارة عاطف ،2008).

3- **المراجعة البيئية:** تعمل الفنادق التي وضعت حماية البيئة ضمن أهدافها الإستراتيجية علي التأكد من مدي فعالية وحيوية نظامها البيئي، وذلك للتأكد مما إذا كأن استخدامه يتم كما هو مخطط، وما إذا كان يتم تطبيقه فعلاً، تتم هذه العملية من خلال القيام بما يسمي بالمراجعة البيئية، تحدد هذه المراجعة كذلك مدي التزام المنظمة بالقوانين والتشريعات التي تهدف إلي حماية البيئة وكذا مختلف عناصرها، وأن المنظمة لا تساهم في تلوثها بشكل أو بآخر(كمال منصوري و جودي زمزي،2008).

**4- السياسات البيئية:** يجب علي الإدارة العليا لأي منشأة ترغب في انتهاج نظام إدارة بيئية جيده أن تقوم بتعريف وتحديد السياسة البيئية الخاصة بها والتي يجب تكون:1) مناسبة لطبيعة ولحجم للآثار البيئية لأنشطتها ومنتجاتها وخدماتها؛2) تتضمن الالتزام بالتحسين المستمر وكذا منع التلوث؛3) تتضمن الالتزام بالمطابقة مع المتطلبات القانونية البيئية المطبقة والمتطلبات البيئية الأخرى؛4) توفر إطار العمل لوضع ومراجعة الأهداف والمستهدفات البيئية؛5) موثقة ومحافظة عليها؛6) تكون معلنة لجميع العاملين؛7) تكون متوفرة للعامة(محمد زينه، 2011).

**5- الإعلام البيئي:** برزت في حياة الإنسان وسائل أطلق عليها مصطلح وسائل الأتصال؛ لما تتمتع به من قدرة علي الوصول إلي الجماهير أينما كانوا وحيثما حلوا، لا تعترف بالحدود ولا الأقاليم، وتتمثل هذه الوسائل في جميع الوسائل التي تعتمد علي مخاطبة حاستي السمع والبصر أو الاثنين معاً، بطرق تجمع المعلومات بشكل كبير وتوزعها علي نطاق أوسع لتشمل جماهير غفيره، وهي متعددة كالصحف والمجلات والإذاعتين المرئية والمسموعة والمنشورات بما يتماشي مع اهتمامات كل فرد(مشعل العتيبي،2012).

**أهمية إقامة الفنادق البيئية والإدارة البيئية بالفنادق المصرية :**

أوضحت دراسة عادل عبد الرشيد (1999) دور الإدارة البيئية وأهميتها وعلاقتها بالتنمية ، حيث قارن بين الإدارة البيئية في اليمن والإدارة البيئية في جمهورية مصر العربية كنموذج للإدارة البيئية العربية ، وتوصلت هذه الدراسة إلي الأسباب الرئيسة للوضع البيئي المتردي في اليمن ، وهي عدم كفاية الوعي المجتمعي الرسمي وغير الرسمي ، وعدم الاهتمام بالقضايا البيئية.

وأكدت دراسة Paulina(2006) على أهمية الإدارة البيئية. تبحث هذه الدراسة تأثير السياق الجغرافي السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي لبلد ما فى المواقف البيئية والمبادرات المؤيدة للبيئة. و لذلك تم استهداف بعض الفنادق في السويد وبولندا للدراسة التي توصلت إلي أن العاملين بالفنادق يؤيدون ضرورة حماية البيئة ويشاركون في عدد من الأنشطة البيئية ، وأن الوضع الاقتصادي والجهود المناصرة للبيئة التي بدأتها الحكومة كان لها تأثير فى جوانب معينة من المواقف والأفعال لدى أصحاب الفنادق. وأشارت الدراسة لاثنين من الاتجاهات الرئيسة التي يجب اتباعها عند إدخال الاستدامة البيئية في قطاع الفنادق. الأول ينطوي على دمج الممارسات الفنية والسلوكية المسئولة في القطاع الفندقى، والثاني يسلط الضوء على ضرورة الشروع في زيادة الطلب على الممارسات البيئية .

وتشير سارة عاطف(2008) إلي أن تشجيع إقامة الفنادق البيئية لن يكون علي حساب أرباحها أو مكاسبها المادية، بل علي العكس، نظراً لأن للفندق البيئي دوراً كبيراً في تنشيط حركة السياحة البيئية التي زادت معدلاتها بصورة ملحوظة في الآونة الأخيرة، ليس محلياً فقط و لكن عالمياً أيضاً- مما يعود بالأثر الكبير علي أرباح الفندق نفسه وعلي الاقتصاد المصري ككل، فالسياحة البيئية تساعد علي تشغيل السكان المحليين وتساعد علي التنمية الاقتصادية والتحول الاجتماعي في هذه المناطق.

هذا بينما أشارت دراسة(2014) Jeongdoo and Hyun إلي الأهمية الإنسانية لثلاثة عوامل مؤثرة في الإدارة البيئية (ضغط العمل، والفوائد الاقتصادية، والقلق البيئي) لدى مدراء الفنادق في تشكيل المواقف الإدارية نحو اعتماد برامج البيئية في قطاع الفنادق ، وتم التطبيق على عينة من( 235 ) من كبار مدراء الفنادق التابعة لثلاث جمعيات فندقية بالولايات المتحدة،و تشير النتائج إلى أن ضغط العمل هو المؤشر المهيمن على المواقف الإدارية نحو اعتماد برامج البيئية ، يليه الفوائد الاقتصادية والقلق البيئي الشخصي لدى كبار المدراء. وكان أسلوب الملكية هو الذي يدير العلاقة بين المواقف الإدارية نحو اعتماد البرامج البيئية والالتزام البيئي التنظيمي.هذا وتعتبر الفنادق المستقلة أقوي علاقة من الفنادق التابعة للحكومة، مما يشير إلي حرية التصرف الإداري في تنفيذ استراتيجيات الإدارة البيئية في الفندق المستقل.

- **علاقة الفنادق المصرية بالإدارة البيئية :**

وتعتمد مواقع السياحة الأكثر نجاحاً في الوقت الحاضر على المحيط المادي النظيف، والبيئات المحمية والأنماط الثقافية المميزة للمجتمعات المحلية. أما المناطق التي لا تقدم هذه المميزات فتعاني من تناقص في الأعداد ونوعية السياح ، وهو ما يؤدي بالتالي إلى تناقص الفوائد الاقتصادية للمجتمعات المحلية .من هنا نجد أن إدارة السياحة غير السليمة يمكن أن تؤدي إلى تدهور الموارد البيئية والثقافية التي جذبت السياح في المقام الأول .ولذلك فإن صناعة السياحة لديها مصلحة في حماية الموارد الطبيعية والثقافية، والحد من الآثار البيئية والحفاظ على الجمال بالإضافة إلى المصالح الأدبية والاجتماعية والسياسية، وزيادة كفاءة استخدام الموارد ،والتقليل من النفايات التي تتطلب التخلص منها و التزام صناعة السياحة للسياحة المستدامة يوفر أساسا ضروريا لتنفيذ مبادرات الإدارة البيئية، مثل الحفاظ على الموارد والتخلص من النفايات بطريقة سليمة بيئيا(Tribe et al., 2000).

بينما أكدت دراسة عزة عبد السلام(2010) التي هدفت إلى التعرف علي المقصد السياحي البيئي ومكوناته المختلفة وخصائصه، وتقييم الوضع الحالي لإدارته، والعمل علي حل ما يواجهها من مشكلا ت، وإبراز مدي أهمية دور الأجهزة الرسمية في إدارته البيئية. وإلقاء الضوء علي أساسيات الإدارة البيئية له، وتحديد أهم المعوقات التي تعترضه واقتراح التوصيات المناسبة لمعالجة أوجه قصوره وضعفه. وركزت الدراسة علي منطقة الفيوم باعتبارها مقصد سياحي بيئي. ، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: أن الإدارة البيئية تلعب دوراً مؤثراً في إدارة المقاصد السياحية البيئية حيث أنها تعمل علي دعم الآثار الإيجابية للأنشطة السياحية تجنب الآثار البيئية السلبية . وأن الإدارة البيئية تعتبر محركاً قوياً لدفع وتطوير البيئة والاقتصاد والثقافة علي مستوي كافة القطاعات .

وقام محمد عرنوس (2014) بدراسة هدفت إلي تحليل علاقة الارتباط بين تطبيق الإدارة البيئية وتحقيق مزايا تنافسية في

المنظمة،و تحليل اتجاهات المستويات الإدارية المختلفة نحو تطبيق مفاهيم الإدارة البيئية ، .والتعرف على المعوقات التي تواجه الإدارة البيئية عند التطبيق ، وكيفية مواجهتها بالمنظمة وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة البيئية بعناصرها المختلفة(السياسة البيئية ، التخطيط ، التنفيذ والتشغيل ، القياس والتقييم ، المراجعة الإدارية )، وتحقيق الميزة التنافسية ( التكلفة ، الجودة ، السمعة البيئية ) .

- **فوائد الإدارة البيئية للفنادق المصرية :**

**1-** فوائد تنفيذ الإدارة البيئية يمكن أن تشتمل على زيادة الإنتاجية، والامتثال للتشريعات البيئية، والاتساق التشغيلي، ومزايا التسويق وتحسين العلاقات مع أصحاب المصالح من خلال مظاهرة للالتزام و التميز في الإدارة البيئية **(** Rice, 2002).

**2-** تساعد الإدارة البيئية على تخفيض النفقات وتحسين القدرة على المنافسة(Janeen Tang, 2004) **(** .

3- يعتبر نظام الإدارة البيئية من أهم النظم التي يتم الاعتماد عليها من أجل تحقيق أهداف الحد من التلوث البيئي في الفنادق.

4- تطبيق الإدارة البيئية يحسن الأداء الاقتصادي للمنشات الفندقية ، وكذلك خفض التلوث الصناعي إلى النصف وربما أكثر(زكريا طاحون، 2005).

5- تحقيق التوافق مع التشريعات والقوانين ، والاستجابة للمعايير البيئية التي تم تحديدها عن طريق منظمة السياحة العالمية ، وتحديد الممارسات البيئية ومقارنتها مع تكنولوجيا الإدارة البيئية الحديثة في الفنادق مثل استهلاك المياه والطاقة، وتدوير النفايات الصلبة(ياسر حليم،2007)؛

6- تطبيق الإدارة البيئية في الفنادق يحقق أرباحاً سنوياً للفنادق؛

7- زيادة الطلب على الفنادق الصديقة للبيئة؛

8- زيادة وتحسين الكفاءة الإدارية والتشغيلية للمنشأة، وتقليل الفاقد من المواد والاستهلاكيات من الطاقة،و تحسين الصورة العامة للمنشأة في نظر المستفيدين( محمد زينه ، 2011)؛

9- البيئة السليمة والنظيفة تمنح قاعدة مثالية لجودة المنتج السياحي المقدم في الفندق، ويعتبر هذا ضرورة ملحة لإرضاء النزلاء .

**منهجية طرق جمع بيانات الدراسة:**

واعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية للعاملين بالفنادق والمسح الشامل لجميع المديرين بجميع أقسام الفندق " الخمس نجوم" بمدينة الأقصر، واستخدم المقابلات الشخصية واستبيان للحصول علي البيانات.

- **عينة الدراسة :**

طبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (210) عامل بجميع الاقسام وعينة شاملة لجميع مدراء أقسام الفندق وعدهما (40) مدير بعينة الفنادق " الخمس نجوم" بمحافظة الأقصر، وكان عدد فنادق العينة ثمانية فنادق.

- **أداة الدراسة :**

اعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين هما :

1. استمارة استبيان حول الإدارة البيئية لتحسين نظم الادارة البيئية في فنادق " الخمس نجوم " في مدينة الأقصر من وجهة نظر العاملين ً والتي تم تصميمه عن طريق الرجوع للدراسات السابقة والإطار لنظري للدراسة وتضمنت الاستمارة في صورتها المبدئية المحاور التالية:أ)البيانات الأولية؛ب)السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية بقنادق من وجهة نظر العاملين بالاقسام ؛ج)الممارسات البيئية التي قد يتبناها الفندق(ممارسات إدارة الطاقة- ممارسات إدارة المياه- ممارسات إدارة المخلفات)؛د)معوقات تطبيق الإدارة البيئية بالفندق.
2. استمارة استبيان الإدارة البيئية لتحسين جودة الفنادق بيئياً " الخمس نجوم " في مدينة الأقصر من وجهة نظر المديرين وتضمنت الاستمارة في صورتها المبدئية المحاور التالية:أ)البيانات الأولية؛ب)الممارسات البيئية التي قد يتبناها االفندق(ممارسات إدارة الطاقة- ممارسات إدارة المياه- ممارسات إدارة المخلفات)؛الأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه

إلي الإدارة البيئية؛د)العوامل التي تساعد الفنادق علي الوصول إلي مستوي (جيد) من التوجه إلي الإدارة البيئية؛ه)المعوقات التي تحول دون إتمام تطبيق المبادرات البيئية بالفنادق؛و) الفوائد التي نجح في تحقيقها الفنادق ؛ز)الرغبة في تبني مشروعات جديدة خاصة بالإدارة البيئية.

- **المقابلات الشخصية :**

أجريت مقابلات شخصية مع المديرين ومساعديهم والمشرفين والعاملين في الفنادق الثمانية لمعرفة مدي تطبيق الإدارة البيئية في الفنادق وتضمنت الاستمارة علي سبعة مجموعات من الأسئلة ، المجموعة الأولي كانت موجهة للتعرف علي الممارسات البيئية التي يتبناها الفندق، وأما المجموعة الثانية فكانت متعلقة بالأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه إلي الإدارة البيئية، وأما المجموعة الثالثة فكانت العوامل التي تساعد الفنادق علي الوصول إلي مستوي (جيد) من التوجه إلي الإدارة البيئية، وأما المجموعة الرابعة فكانت معوقات تطبيق الإدارة البيئية في الفنادق، وأما المجموعة الخامسة فكانت الفوائد التي نجح في تحقيقها الفنادق، وأما المجموعة السادسة تتعلق برغبة في تبني مشروعات جديدة خاصة بالإدارة البيئية بفندقكم ،وأما المجموعة السابعة تتعلق بما هو مشروعك الجديد .

بينما تضمنت استمارة العاملين علي أربعة مجموعات من الأسئلة، المجموعة الأولي فكانت تتعلق بسنوات الخبرة للمبحوثين، أما المجموعة الثانية كانت موجهة للتعرف علي السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في فنادق، وأما المجموعة الثالثة فكانت متعلقة بالممارسات البيئية التي يتبناها الفندق، وأما المجموعة الرابعة فكانت معوقات تطبيق الإدارة البيئية في فنادق الاقصر . تم توزيع الاستبيان علي العاملين بالفنادق الخمس نجوم بمحافظة الأقصر ويتم توزيع الاستمارات علي العاملين وفقاً للجدول التالي:

**الجدول رقم (3): بيان بعدد الاستمارات التي تم توزيعها علي فنادق الخمس نجوم بمحافظة بالأقصر**

| م | اسم الفندق | عدد استمارات التي تم توزيعها للعاملين | عدد الاستمارات التي تم استرداءها |
|---|---|---|---|
| 1 | فندق هلتيون الأقصر ريزورت أند سبا | 40 | 27 |
| 2 | فندق شيراتون الأقصر ريزورت اند | 50 | 24 |
| 3 | فندق سوفيتل وينتر بالاس الأقصر | 40 | 31 |
| 4 | فندق سونستا سانت جورج الأقصر | 60 | 26 |
| 5 | شتيجنبرجر نايل بالاس الأقصر | 50 | 23 |
| 6 | فندق ماريتيم جولي فيل الأقصر إيزيس اند ريزورت | 40 | 32 |
| 7 | فندق ميركيور كرنك الأقصر | 40 | 25 |
| 8 | فندق إيزيس بيراميزا الأقصر | 50 | 22 |
| **المجموع** | | **370** | **210** |

كما تم توزيع عدد(40) استمارة علي جميع مديرين فنادق العينة

- **إجراءات وصدق ثبات الاستبيان وتحليل معامل ألفا**

**أ- إجراءات صدق الاستبيان**

ولقد تم عرض الأداتين في صورتهما المبدئية على عدد (15) من السادة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكل من كلية السياحة والفنادق جامعة المنيا وكلية السياحة والفنادق جامعة جنوب الوادي وكلية السياحة والفنادق جامعة الفيوم وذلك لإبداء الرأي في صلاحية الاستبيان للتطبيق ومدى ملاءمتها من حيث:1)مدي سلامة العبارة من حيث الصياغة اللغوية؛2)مدي ارتباط العبارة بالبعد؛3)مدي ارتباط كل بعد من الأبعاد بموضوع المقياس؛4)إضافة أية عبارات يراها المحكم أكثر ارتباطاً بالبعد ولم يرد ذكرها.

وبعد عرض الاستمارتين في صورتهما الأولية على المحكمين قام الباحث بحساب نسب اتفاق المحكمين على عبارات الاستبيانين، وأتضح مما سبق أن معظم الأسئلة حققت اتفاقاً قدرة (86٪)، وقد استبعد الباحث الأسئلة التي لم تحقق هذا القدر من الاتفاق وفقا للمعادلة التالية:-

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{الاتفاق}}{(\text{الاتفاق} + \text{الاختلاف})} \times 100$$

**ب- إجراءات ثبات الاستبانة**

**أ- ثبات الاستبيان بطريقة إعادة الاختبار**

يعتبر الاستبيانه على درجة عالية من الثبات إذا تم الحصول على نفس النتائج مع تكرار قياس الموضوع المراد قياسه مرة أخرى بنفس الأداة وعلى نفس المبحوثين مع وجود فارق زمني مناسب ، وقد أعتمد الباحث في التحقق من ثبات الاستبانتين على طريقة إعادة الاختبار Test – Retest حيث قام الباحث بتطبيق الاستبانتين مرتين بفاصل زمني قدره أسبوعين على عينة عددها (10) من العاملين و(5) من المدراء ، وقد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين الدرجات التي حصل عليها أفراد المجموعة قي التطبيق الأول والدرجات التي حصل عليها نفس الأفراد في التطبيق الثاني ، وذلك بالنسبة لكل بعد من الأبعاد المتضمنة في الاستبانتين ، وكذلك بالنسبة للاستبانتين ككل عن طريق حساب معامل سبيرمان قيم معاملات الثبات بالنسبة لأبعاد الاستبانة ، باستخدام برنامج الإحصاء الالكتروني SPSS .

**وجدول رقم (1): يوضح قيم معاملات الثبات عن طريق معامل ارتباط سبيرمان لأبعاد الاستبانتين.**

| م | الأبعـــــــاد | معامل الارتباط الاستبيانة الاولي | معامل الارتباط الاستبيانة الثانية |
|---|---|---|---|
| 1 | المحور الأول | 0.80 | 0.82 |
| 2 | المحور الثاني | 0.83 | 0.83 |
| 3 | المحور الثالث | 0.81 | 0.85 |
| 4 | المحور الرابع | -------- | 0،78 |
| | المحور الخامس | -------- | 0.83 |
| 5 | المحور الخامس | -------- | 0،76 |
| | الاستبانة ككل | 0.82 | 0.83 |

تشير بيانات الجدول السابق إلى ارتفاع قيمة معامل الارتباط بالنسبة لجميع أبعاد الاستبانتين وللاستبانتين ككل كانت جميعها معاملات موجبة ودالة عند مستوى (0.05)، مما يشير إلى أن استبانتين على قدر مناسب من الثبات ، وبالتالي إمكانية استخدامها للعينة موضوع الدراسة ويجعلها صالحة للتطبيق وتقيس الغرض منها، وبعد ذلك أمكن صياغة الاستبانة في صورتها النهائية.

**ب- ثبات الاتساق الداخلي للاستبان**

تم حساب معاملات ثبات أبعاد الاستبيانتين عن طريق حساب معاملات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباك كما هو في **جدول رقم (2) الذي يوضح معاملات ثبات الأبعاد الفرعية للاستبانتين باستخدام معامل ألفا – كرونباك.**

| م | الأبعـــــــاد | معامل الثبات الاستبيانة الأولي | معامل الثبات الاستبيانة الثانية |
|---|---|---|---|
| 1 | المحور الأول | **0.70 | ** 0.82 |
| 2 | المحور الثاني | **0.86 | **0.72 |
| 3 | المحور الثالث | **0.75 | **0.85 |
| 4 | المحور الرابع | -------- | **0.80 |
| | المحور الخامس | -------- | ** 0.73 |
| 5 | المحور الخامس | -------- | **0.80 |
| | الاستبانة ككل | 0.82 | 0.83 |

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من جدول رقم (2) ان معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا – كرونباك تراوحت ما بين (0.70- 0.86) وهو معامل موجب ودالة عند مستوى (0.01) ، مما يشير أيضا إلى أن الاستبانتين على قدر مناسب من الثبات ، وبالتالي إمكانية استخدامهما للعينة موضوع الدراسة ويجعلهما صالحتين للتطبيق .

- **نتائج الدراسة الميدانية**

لتحقيق أهداف البحث تم عمل مسح شامل على الفنادق بمدينة الأقصر لمعرفة مدي تطبيق الإدارة البيئية بالفنادق ، تبين من المسح أن هنا عدد ثمانية فندقا من فئة الفنادق الخمسة نجوم توفر مثل هذه الخدمات ، فتم تطبيق الدراسة عليهم .**وجدول رقم (3): يوضح توزيع المبحوثين من العاملين وفقا لسنوات الخبرة بالفنادق.**

| م | الخبرة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|
| 1 | اقل من ثلاث سنوات | 46 | 21.9 |
| 2 | من 3-اقل من 6 سنوات | 93 | 44.3 |
| 3 | من 6-اقل من10 سنوات | 42 | 2 |
| 4 | أكثر من 10 سنوات | 29 | 13.8 |
| | المجموع | 210 | 100 |

يتضح من نتائج الجدول السابق أن أغلبية المبحوثين من العاملين في الفنادق ليدهم خبرة من 3 إلي اقل من 6 سنوات حيث بلغت نسبتهم 44.3% يليهم من لديهم خبرة أقل من 3 سنوات بنسبة 21.9% ثم من لديهم خبرة من 6 سنوات إلي اقل من 10 سنوات بنسبة 20% ، وفي الترتيب الأخير من لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 13.8% ، كما

جاء المتوسط الحسابي لمتغير الخبرة 2.3 بانحراف معياري قدره واحد صحيح لصالح الاستجابة الثانية المتمثلة في من ليدهم خبرة من 3 سنوات إلي اقل من 6 سنوات.

**1 – النتائج العامة للدراسة المرتبطة باستبيان المديرين**

البيانات التالية نتاج مقابلات أجراها الباحث مع مدراء الأقسام الثمانية بمدينة الأقصر وكان عددهم (40) مدير ومساعد ومشرف . وطرحت عليهم أسئلة لمعرفة الممارسات البيئية التي يتبناها الفندق ، الأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه إلي الإدارة البيئية، العوامل التي تساعد الفنادق علي الوصول إلي مستوي (جيد) من التوجه إلي الإدارة البيئية، معوقات تطبيق الإدارة البيئية في الفنادق، الفوائد التي نجح في تحقيقها الفنادق.

**المحور الأول: النتائج المرتبطة بالأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه إلي الإدارة البيئية**

**جدول رقم (4) الذي يوضح الأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه إلي الإدارة البيئية من وجهة نظر المدراء**

| الدوافع | الانحراف المعياري | المتوسط | النسبة | كا2 | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.التوافق مع التشريعات والقوانين الحكومية والدولية | 0.221 | 4.05 | 81 | 32.4 | 7 |
| 2.تحسين العلاقات بين القسم ومختلف إدارات الفندق | 0.158 | 4.98 | 99.5 | 36.1 | 1 |
| 3.ضغط وسائل الإعلام لتقليل الآثار البيئية السلبية . | 0.586 | 2.63 | 52.5 | 37.4 | 10 |
| 4.تلبية رغبات النزلاء بيئياً . | 0.504 | 4.55 | 91 | 35.3 | 2 |
| 5.إكساب القسم مميزات تنافسية وتحسين وصورته وسمعته بيئياً | 0.158 | 4.98 | 99.5 | 36.1 | 1 |
| 6.المحافظة علي ولاء ورضا العاملين تحت شعار (صديق للبيئة) | 0.158 | 4.03 | 80.5 | 36.1 | 8 |
| 7.جني فوائد اقتصادية نتيجة تطبيق الإدارة البيئية بالقسم . | 0.405 | 4.20 | 84 | 19.4 | 6 |
| 8.تحمل الفندق المسئولية الاجتماعية. | 0.554 | 4.48 | 89.5 | 27.1 | 3 |
| 9.تجنب المخاطر الإدارية والمالية الناجمة من ارتفاع الأسعار والضرائب بالقسم . | 0.636 | 3.58 | 71.5 | 22.3 | 9 |
| 10.الرغبة في أن يكون الفندق ضمن قائمة الفنادق البيئية . | 0.158 | 4.98 | 99.5 | 36.1 | 1 |
| 11.حصول الفندق علي شهادات في الاعتماد البيئي . | 0.736 | 4.35 | 87 | 19.05 | 5 |
| 12.عمل تقارير بيئية ضمن التقارير السنوية للقسم . | 620. | 4.03 | 80.5 | 71.6 | 8 |
| 13.تقليل التكاليف التشغيلية لقسم الإشراف الداخلي . | 158. | 4.98 | 99.5 | 36.1 | 1 |
| 14.تقليل ضغوط القلق البيئي داخل القسم . | 0.504 | 4.45 | 89 | 27 | 4 |

بعد تحليل البيانات الموضحة بالجدول رقم 4) الذي يوضح الأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه إلي الإدارة البيئية من وجهة نظر المدراء حيث تمثلت أهم الأسباب وحصلت علي المرتبة الأولي "تحسين العلاقات بين القسم ومختلف إدارات الفندق"، "إكساب القسم مميزات تنافسية وتحسين وصورته وسمعته بيئياً" ، "الرغبة في أن يكون الفندق

ضمن قائمة الفنادق البيئية" ، "تقليل التكاليف التشغيلية بالفنادق الداخلي" حيث جاءت بمتوسط 4.98 وحصلا علي أعلي نسبة وبلغت نسبتهم99.5% ، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة ضغط وسائل الإعلام لتقليل الآثار البيئية السلبية" بمتوسط 2.63 وبلغت أقل نسبة 52.5% ، كما جاءت قيم كا2 جميعا دالة إحصائيا عند مستوي معنوية (0.05).

وقد أوضح Baigalmaa (2002) أنه على الرغم من تطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ليس إلزاميا عند التعامل مع القضايا البيئية نظرًا للطوعية في تبني وتنفيذ هذا النظام، فالّقوانين البيئية والضغوط التنافسية مارست دورًا كبيرًا ومؤثرًا في توجيه الفنادق تجاه ذلك النظام. ويتفق ذلك مع نتائج الجدول السابق.

**المحور الثاني: النتائج المرتبطة بالمعوقات التي تحول دون إتمام تطبيق المبادرات البيئية بالأقسام الفنادق .**

**جدول رقم (5) معوقات تطبيق المبادرات البيئية بالفنادق من وجهة نظر المدراء**

| المعوقات | الانحراف المعياري | المتوسط | النسبة | كا2 | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.ارتفاع تكاليف التنفيذ والتطبيق داخل القسم. | 0.379 | 4.90 | 98 | 63.05 | 1 |
| 2.انخفاض الميزانية المخصصة لتنفيذ البرامج البيئية بالقسم . | 0.158 | 3.98 | 79.5 | 36.1 | 3 |
| 3.المنافع المحتملة غير واضحة بالقسم . | 1.095 | 2.93 | 58.5 | 37.7 | 8 |
| 4.قلة الخبرة والمعرفة لدي العاملين بالقسم . | 0.350 | 3.93 | 78.5 | 68.4 | 5 |
| 5.قلة الاتصال الفعال وعدم وجود برامج بيئية بين الفنادق . | 0.549 | 3.58 | 71.5 | 19.4 | 7 |
| 6.عدم توافر الوقت لتبني البرامج الصديقة للبيئة بالقسم . | 0.791 | 2.88 | 57.5 | 21.3 | 9 |
| 7.صعوبة التغيرات التنظيمية الضرورية بالقسم . | 1.174 | 1.58 | 31.5 | 40.5 | 12 |
| 8.مقاومة العاملين بالقسم للتغير. | 0.221 | 3.95 | 79 | 32.4 | 4 |
| 9.تعقيد وصعوبة التعامل مع التكنولوجيا البيئية الحديثة بالقسم . | 0.496 | 3.90 | 78 | 68.4 | 6 |
| 10.القناعة بأن المبادرات البيئية غير ضرورية داخل القسم . | 0.648 | 1.70 | 34 | 35.6 | 11 |
| 11. يؤثر ضغط العمل علي تطبيق الإدارة البيئية بالقسم لديكم . | 0.516 | 2.13 | 42.5 | 63.05 | 10 |
| 12. قلة التشريعات الحكومية البيئية الخاصة بالفنادق . | 0.158 | 4.03 | 80.5 | 36.1 | 2 |

بعد تحليل البيانات الموضحة بالجدول رقم (5) الذي يوضح معوقات تطبيق المبادرات البيئية بالفنادق من وجهة نظر المدراء وهذا المعوقات حصلا علي المرتبة الأولي "ارتفاع تكاليف التنفيذ والتطبيق داخل القسم" جاءت بمتوسط 4.9 وحصلا علي أعلي نسبة وبلغت نسبتهم 98%، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة "صعوبة التغيرات التنظيمية الضرورية بالقسم" بمتوسط 1.58 وبلغت أقل نسبة 31.5%. كما جاءت جميع قيم دالة إحصائيا عند مستوي معنوية (0.05).

وقام محمد عرنوس (2014) بدراسة هدفت إلي تحليل علاقة الارتباط بين تطبيق الإدارة البيئية وتحقيق مزايا تنافسية في المنظمة،و تحليل اتجاهات المستويات الإدارية المختلفة نحو تطبيق مفاهيم الإدارة البيئية ، .والتعرف على المعوقات التي تواجه الإدارة البيئية عند التطبيق ، وكيفية مواجهتها بالمنظمة وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة البيئية بعناصرها المختلفة(السياسة البيئية ، التخطيط ، التنفيذ والتشغيل ، القياس والتقييم ، المراجعة الإدارية )، وتحقيق الميزة التنافسية ( التكلفة ، الجودة ، السمعة البيئية ). ويتفق ذلك مع نتائج الجدول السابق.

**النتائج المرتبطة بإثبات صحة فروض البحث**

(1) النتائج المرتبطة بالتحقق من صحة الفرض الأول للدراسة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم كل من العاملين ، مدراء الإشراف الداخلي للممارسات البيئية (إدارة الطاقة ، إدارة المياه ، إدارة المخلفات). وجدول رقم (6) يوضح الفروق بين تقييم العاملين ومدراء الإشراف الداخلي للممارسات البيئية.

| البعد | المتغيرات | الفئات | المتوسط | الانحراف المعياري | متوسط الخطأ المعياري | قيمة F | Sig. | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الممارسات | إدارة الطاقة | العاملين | 3.93 | 0.622 | 0.098 | 0.157 | 0.335 | غير دال |
| | | المدراء | 4.57 | 0.294 | 0.046 | | | |
| | إدارة المياه | العاملين | 3.89 | 1.0978 | 0.173 | 0.900 | 0.583 | غير دال |
| | | المدراء | 4.40 | 0.558 | 0.088 | | | |
| | إدارة المخلفات | العاملين | 3.21 | 1.218 | 0.192 | 0.886 | 0.462 | غير دال |
| | | المدراء | 2.95 | 1.272 | 0.201 | | | |

أظهرت نتائج الجدول السابق رقم (6) الآتي:

أ- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيا بين تقييم العاملين والمدراء بالنسبة للممارسات المرتبطة بإدارة الطاقة حيث كانت قيمة (F) المحسوبة (0.157) وهي اصغر من قيمتها الجدولية وبالتالي هي غير داله إحصائيا عند أي مستوي معنوية.

ب- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيا بين تقييم العاملين بالفنادق والمدراء بالنسبة للممارسات المرتبطة بإدارة المياه حيث كانت قيمة (F) المحسوبة (0.900) وهي اصغر من قيمتها الجدولية، وبالتالي هي غير داله إحصائيا عند أي مستوي معنوية.

ج- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيا بين تقييم العاملين بأقسام الفنادق والمدراء بالنسبة للممارسات المرتبطة بإدارة الطاقة حيث كانت قيمة (F) المحسوبة (0.886) وهي اصغر من قيمتها الجدولية وبالتالي هي غير داله إحصائيا عند أي مستوي معنوية.

ومجمل النتائج السابقة تثبت عدم صحة الفرض الأول للدراسة وبالتالي قبول الفرض البديل لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم كل من العاملين ، مدراء أقسام الفنادق للممارسات البيئية (إدارة الطاقة ، إدارة المياه ، إدارة المخلفات).

(2) النتائج المرتبطة بالتحقق من صحة الفرض الثاني للدراسة "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في الفنادق ، والممارسات البيئية.وجدول رقم (7)يوضح العلاقة بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في أقسام الفنادق ، والممارسات البيئية .

(3 )

| Model | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (F) | .Sig | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Regression الانحدار | 156.64 | 1 | 156.64 | 827.15 | 0.000 | دال |
| Residual المتبقي | 39.39 | 208 | 0.189 | | | |
| Total المجموع | 196.03 | 209 | | | | |

يتضح من نتائج الجدول السابق أن قيمة (F) (827.15) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وبالتالي هي دالة إحصائيا عند مستوي معنوية (0.01) مما يؤكد وجود علاقة بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في الفنادق ، والممارسات البيئية ، حيث كانت قيمة معامل الانحدار 156.64 وهذا يعني أن السياسات التي يطبقها المدراء والعاملين بالفنادق تؤثر علي الممارسات البيئية الخاصة بإدارة المياه والطاقة والمخلفات داخل الفنادق المصرية .

ونستنتج من النتائج السابقة صحة فرض الدراسة الثاني "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في الفنادق ، والممارسات البيئية"

(3) النتائج المرتبطة بالتحقق من صحة الفرض الثالث للدراسة " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في الفنادق ، ومعوقات تطبيق الإدارة البيئية في الفنادق .وجدول رقم (8)يوضح العلاقة بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في الفنادق ومعوقات تطبيق الإدارة البيئية في الفنادق بمدينة الاقصر .

| Model | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (F) | .Sig | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Regression الانحدار** | **157.42** | **1** | **157.42** | **847.93** | **0.000** | **دال** |
| **Residual المتبقي** | **38.61** | **208** | **0.186** | | | |
| **Total المجموع** | **196.03** | **209** | | | | |

يتضح من نتائج الجدول السابق أن قيمة (F) (847.93) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وبالتالي هي دالة إحصائيا عند مستوي معنوية (0.01) مما يؤكد وجود علاقة بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في الفنادق ، ومعوقات تطبيق الإدارة البيئية ، حيث كانت قيمة معامل الانحدار (157.42) وهذا يعني أن السياسات التي تطبقها الإدارة البيئية تؤثر في تطبيق الإدارة البيئية داخل الفنادق، حيث أن بعض السياسات الخاطئة قد تكون معوقا في تطبيق الإدارة البيئية.

ونستنتج من النتائج السابقة صحة فرض الدراسة الثالث "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في الفنادق، ومعوقات تطبيق الإدارة البيئية في الفنادق المصرية".

(4) النتائج المرتبطة بالتحقق من صحة الفرض الرابع للدراسة " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الممارسات البيئية في الفنادق والأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه إلي الإدارة البيئية".وجدول رقم (9) يوضح العلاقة بين الممارسات البيئية في قسم الإشراف الداخلي والأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه إلي الإدارة البيئية.

| Model | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (F) | Sig. | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Regression الانحدار | 79.18 | 1 | 79.18 | 963.34 | 0.000 | دال |
| Residual المتبقي | 17.09 | 208 | 0.082 | | | |
| Total المجموع | 96.28 | 209 | | | | |

يتضح من نتائج الجدول السابق أن قيمة (F) (963.34) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وبالتالي هي دالة إحصائيا عند مستوي معنوية (0.01) مما يؤكد وجود علاقة بين الممارسات البيئية في الفنادق والأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه إلي الإدارة البيئية، حيث كانت قيمة معامل الانحدار (79.18) وهذا يعني أن بين الممارسات البيئية في الفنادق قد تدفع قسم الإشراف الداخلي للتوجه إلي الإدارة البيئية.

ونستنتج من النتائج السابقة صحة فرض الدراسة الرابع " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الممارسات البيئية في قسم الإشراف الداخلي والأسباب التي قد تدفع الفنادق الداخلي للتوجه إلي الإدارة البيئية "

- **تحليل النتائج**

**أولاً: النتائج العامة المرتبطة باستجابات العاملين بقسم الإشراف الداخلي**

1-وانتهت الدراسة بوجود رغبة العاملين في أن يكون الفندق ضمن قائمة الفنادق البيئية و قناعتهم بتطبيق الإدارة البيئية وتدريبهم علي الإدارة البيئية والخدمات البيئية بالفنادق.

2-قد انتهت الدراسة الي وجود قناعة العاملين بترشيد الطاقة و المساعدة علي فصل معدات التنظيف بعد استخدامها و تشغيل الغسالة أو المجفف عند امتلائها فقط لترشيد الطاقة و بعد تنظيف الغرفة يغلق الشفاط وتطفأ إنارة الحمام مع إغلاق النوافذ بشكل محكم لتخفيض الهواء المتسرب من الغرف.

3- قد انتهت الدراسة إلي وجود قناعة العاملين بترشيد المياه وتشجيع النزلاء علي الاقتصاد في استهلاك المياه و وضع ملصقات إرشادية للتوعية بالحمام والغرفة ووضع بطاقة إرشادية خاصة بالمناشف بالقرب من سرير النزيل و استخدم منظفات صديقة للبيئة و وجود نظام للتحكم بضغط وتدفق المياه في(الأدشاش والصنابير والمراحيض)داخل حمامات الغرف.

4- قد انتهت الدراسة إلي وجود قناعة العاملين بتقليل المخلفات وتحويل نفايات المطبخ إلي أسمدة عضوية واستخدامها في تسميد الحدائق بالفندق و وجود سلة بالغرف لإعادة تدوير المهملات ووجود برنامج فعال لإعادة التدوير، التبرع بالمواد القديمة مثل(الملاءات، الأغطية،البطانيات،الستائر، قطع الصابون،وغيرها) للجمعيات الخيرية.

5- من نتائج الدراسة هي استعداد الفنادق لتحمل المسئولية الاجتماعية وسمعته بيئياً ليكون الفندق ضمن قائمة الفنادق البيئية و تحمل الفندق المسئولية الاجتماعية و تقليل ضغوط القلق البيئي و حصول الفندق علي شهادات في الاعتماد

البيئي" و جني فوائد اقتصادية نتيجة تطبيق الإدارة البيئية و التوافق مع التشريعات والقوانين الحكومية والدولية و المحافظة علي ولاء ورضا العاملين تحت شعار (صديق للبيئة).

6- معوقات تطبيق المبادرات البيئية بالفنادق من وجهة نظر المدراء هي: وجود قابلية استعداد رغبة المديرين بأن المبادرات البيئية غير ضرورية وقلة التشريعات الحكومية البيئية الخاصة بالفنادق و انخفاض الميزانية المخصصة لتنفيذ البرامج البيئية لارتفاع تكاليفها و مقاومة العاملين للتغير و قلة الخبرة والمعرفة لديهم وصعوبة التعامل مع التكنولوجيا البيئية الحديثة وعدم وجود برامج بيئية بين الفنادق و عدم توافر الوقت لتبني البرامج الصديقة للبيئة كما يؤثر ضغط العمل علي تطبيق الإدارة البيئية.

7- أهم الفوائد التي نجح في تحقيقها قسم الإشراف الداخلي من وجهة نظر المدراء هي: تعزيز المشاركة بين القسم ومختلف إدارات الفندق و استخدام المبادرات البيئية الرشيدة لتطوير خدمات القسم و تحقيق رضا النزلاء عن الخدمات البيئية و زيادة نسبة أشغال الغرف واستخدام البرامج البيئية لتحفيز العاملين وتحسين الروح المعنوية لهم و تحقيق انخفاض تكاليف التشغيل و تقليل استهلاك الموارد الأولية مثل(الماء –الطاقة) و تقليل إنتاج المخلفات الصلبة.

8- أن معظم المدراء أقسام الفندق لديهم الرغبة في تبني مشروعات جديدة خاصة بالإدارة البيئية.

**ثالثا: النتائج العامة المرتبطة بالتحقق من صحة فروض الدراسة**

**1**- أظهرت النتائج العامة للدراسة عدم صحة الفرض الأول للدراسة وبالتالي قبول الفرض البديل لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم كل من العاملين ، مدراء أقسام الفندق للممارسات البيئية (إدارة الطاقة ، إدارة المياه ، إدارة المخلفات).

2- بينت النتائج العامة للدراسة صحة فرض الدراسة الثاني "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في الفنادق ، والممارسات البيئية.

3- أوضحت النتائج العامة للدراسة صحة فرض الدراسة الثالث "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات التي تطبيقها الإدارة البيئية في الفنادق ، ومعوقات تطبيق الإدارة البيئية في الفنادق .

4- أظهرت النتائج العامة للدراسة صحة فرض الدراسة الرابع "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الممارسات البيئية في الفنادق والأسباب التي قد تدفع الفنادق للتوجه إلي الإدارة البيئية .

- **التوصيات**

بناءً على الاستبيان والمقابلة الشخصية التي تم اجراها الباحث علي عينة الدراسة تم التوصل إلي التوصيات الآتية :

1- ضرورة إنشاء وحدة إدارة بيئية تتولى النواحي البيئية تعمل وفق نظم وسياسات بيئية مكتوبة ويكون لها هيكل تنظيمي.

2- الاهتمام بضرورة استخدام نظام دقيق لتقييم الأداء البيئي الجيد يشترط فيه:

- اختيار معايير مناسبة دقيقة.
- إعلام العاملين بمعايير التقييم.
- ربط حوافر الأداء بنتائج التقييم البيئي.

3- الاهتمام بضرورة أن يكون أسماء الفنادق مدرجة ضمن قائمة الفنادق البيئية المصرية.

4- الاهتمام بضرورة الحصول علي شهادات بيئية مما يجعله ذو ميزه تنافسية مع باقي الفنادق.

5- ضرورة استخدام المعدات والمواد الكيمائية الصديقة للبيئة.

6 عقد الدورات التدريبية للمدراء والعاملين علي أهمية الإدارة البيئية والمزايا التي تحقيقها بالفندق

7- ضرورة عمل ندوات ومسابقات ولقاءات دائمة بالعاملين لنشر الوعي البيئي بينهم لجعله من أسس ثقافة القسم. وذلك للتشجيع علي إنجاز الممارسات والأهداف البيئية.

8- تحسين الظروف الاقتصادية للعاملين المهتمين بالبيئة من خلال الحوافز والعلاوات والتأمين الصحي.

10- ضرورة العمل كفريق بيئي واحد.

11 - توصى الدراسة الجهات المتخصصة أو المعنية بضرورة مساعدة الفنادق من خلال الدعم المالي والفني والتشريعي.

- أمداد الفنادق بالكتيبات والخرائط والصور وذلك لإعلام النزلاء والمدراء والعاملين عن الطبيعة الحيوية للمنطقة وعن أهمية المحافظة علي البيئة المحيطة بالفندق.

- ضرورة استخدام أنظمة تعمل على حماية البيئة من التلوث.

- ضرورة الإشراف والرقابة علي الفنادق من حيث مدى استخدامها للمعدات والمواد الكيمائية الصديقة للبيئة.

- إصدار تشريعات بيئية خاصة بالفنادق البيئية المصرية.

- تقديم القروض الميسرة والمنخفضة الضرائب للفنادق البيئية.

- الإعلان لصناعة المنشآت الفندقية البيئية في وسائل الإعلام الحكومية.

- ضرورة الإشراف علي غرفة النفايات الموجودة بالفنادق باستمرار .

- **قائمة المراجع**

**أولاً: المراجع باللغة العربية**


إبراهيم مصطفي (2007 )"الإدارة البيئية للمنشآت السياحية: دراسة تطبيقية علي مدينة شرم الشيخ"، رسالة ماجستير،معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

جاسم العوضي(2016 )" الإدارة البيئية السليمة هل توقف التدهور البيئي في العالم: ضرورة وجود سياسات وخطط بيئية علي مستوي الدولة " ، مجلة بيئتنا ، الهيئة العامة للبيئة ، العدد 40 ابريل، الكويت.

رعد حسن الصرن(2001)" نظم الإدارة البيئية والايزو 14000 "، الناشر: دار الرضا، دمشق، ص183.

زكريا طاحون (2005 )"إدارة البيئة نحو الإنتاج الأنظف"، الناشر: مطبعة ناس بعابدين، ط الأولي يناير، القاهرة.

زين بروش ، جابر دهيمي (2011)"دور نظام الإدارة البئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات: دراسة حالة شركة الاسمنت، مجمع مداخلات الملتقي الدولي الثاني حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات"، ط الثانية، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22و23 نوفمبر.

سارة عاطف مختار عبد الرحمن وهبة(2008) " الفندق البيئي ودورة كأحد مقومات الجذب للسياحة البيئية "، رسالة ماجستير ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة قناة السويس.

عادل عبد الرشيد(1999) " الإدارة البيئية في الجمهورية اليمنية ومتطلبات تطويرها وتعزيزها "، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة عدن ، اليمن .

عبد الكريم خليل إبراهيم الصقار(2008 ) " نموذج لتقويم نظامي إدارة الجودة والبيئة وفقا لمتطلبات الايزو 9001-الايزو 14001 "، رسالة دكتوراه ، جامعة سانت كليمنتس ، العرق.

عزة محمد عبد السلام(2010 )" تقييم دور الأجهزة الرسمية في الإدارة البيئية للمقصد السياحي "، رسالة دكتوراه ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان.

كمال منصوري، جودي رمزي(2008 )"المراجعة البيئية كأحد متطلبات المؤسسة المستدامة وتحقيق التنمية المستدامة"، المؤتمر العلمي الدولي43، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

ماهر عبدالوهاب سيف قطب(2004) " الإدارة البيئية ودورها في اتخاذ قرارات التوافق البيئي :دراسة الاثر البيئي-المراجعة البيئية "، رسالة ماجستير،معهد الدراسات والبحوث البيئية ، جامعة عين شمس.

محمد حسن عرنوس(2014 )" نموذج مقترح للعلاقة بين تطبيق مفاهيم الإدارة البيئية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات : دراسة تطبيقية علي شركة أبي قير للأسمدة والصناعات الكيماوية "، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة بنها.
محمد زينة(2011 )"المعوقات التي تواجه تنمية الفنادق البيئية في مصر وسبل إزالتها"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس.
مشعل العتيبي(2012 )"الإعلام البيئي في دولة الكويت: الهيئة العامة للبيئة انموذجاً"، رسالة ماجستير، كلية الإعلام ،جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
نادية صلاح(2003 )"الإدارة البيئية: المبادئ والممارسات"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
نجم العزاوي، عبدالله حكمت النقار(2007 )" إدارة بيئية : نظم ومتطلبات وتطبيقات ISO 14000 "، الناشر : دار المسيرة، ص 122 .
ياسر توفيق حليم (2007 )"الإدارة البيئية في الفنادق المصرية والتدريب علي تنمية الوعي السياحي"، الناشر: مطابع جامعة حلوان، القاهرة.

**ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية**

Baigalmaa, Puntsay (2002), "Contest For Young Standardizers in Developing Countries and Economics in Transition Journal of ISO Bulletin" , vol (33), no (12), December ,pp:9-12.

ISO 1400, (2004), "Environmental Management System Specification With Guidance For Use", International Standards Organization ,Geneva.

Janeen Tang, (2004), "A Casa Study of A Hotel Solid Waste Management Program in Bali, in Donesia ",A thesis presented, to the University of Waterloo, in fulfillment of the, thesis requirement for the degree of, Master of Environmental Studies, in Planning, Waterloo, Ontario, Canada

Jeongdoo, P. and Hyun, J. K (2014), "Environmental Proactivity of Hotel Operations": Antecedents and the Moderating Effect of Ownership Type ,International Journal of Hospitality Management, Volume 37, February, PP. 1-10.

Paulina, B. (2006), "Environmental Awareness and Initiatives in the Swedish and Polish Hotel Industries": Survey Results ,International Journal of Hospitality Management, Volume 25, Issue 4, December ,PP. 662-682.

Rice, S. (2002), "Environmental Management Systems in the Waste Management Value Chain": A Scoping Survey on Use and Trends. International Association for Environmental Cooperation.

Sanaa, I.P and Hassan, A. A (2014),"Solid Waste Management in the Hospitality Industry": A Review ,Journal of Environmental Management, Volume 146, 15 December, PP. 320-336.

Tribe, J., X. Font, N. Griffiths, R. Vickery and K. Yale. (2000),"Environmental Management for Rural Tourism and Recreation":London, Cassell.