

Integrating social responsibility in human resource practices in Makkah Al- Mukarramah hotels

Abdulelah Eidhah R Alkhadidi

College of Business || Umm Al- Qura University || KSA

Abstract: The study aims to Knowing the reality of applying the practice of social responsibility in human resources in Makkah Al- Mukarramah hotels. To achieve the aims of the study the researcher used the descriptive and analytical approach, and the study population was represented in all five- star hotels in Makkah, which numbered (51), where the comprehensive inventory method was followed and the managers of the human resources department in those hotels were chosen to answer the questionnaire.

The findings of the statistical analysis showed Makkah Al- Mukarramah hotels practice social responsibility, the results showed a high degree in Makkah hotels towards practices of social responsibility the human resource management policies . The study has recommended Inclusion of social responsibility within the practices of human resources in Makkah Al- Mukarramah hotels, as well as within its principles . The necessity for hotels to diversify the programs related to their social responsibility towards their human resources, to develop them permanently and to innovate in them to improve the performance of the hotel as a whole.

Keywords: Social responsibility, Human resource management practices, Makkah Al- Mukarramah hotels.

إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات في الموارد البشرية في فنادق مكة المكرمة

عبد الإله عيضة رده الخديدي

كلية إدارة الأعمال || جامعة أم القرى || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الموارد البشرية في فنادق مكة المكرمة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع فنادق الخمس نجوم بمكة المكرمة والبالغ عددهم (51)، حيث تم اتباع أسلوب الحصر الشامل واختيار مديري قسم الموارد البشرية بتلك الفنادق للإجابة على استمارة الاستبانة. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن فنادق مكة المكرمة تمارس المسؤولية الاجتماعية، وأظهرت النتائج حالة مرتفعة لدى فنادق مكة المكرمة تجاه الممارسات الكفيلة بإدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن سياسات إدارة الموارد البشرية. وقد أوصى الباحث بإدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات في الموارد البشرية في فنادق مكة المكرمة، وكذلك ضمن قواعدها ومبادئها، وضرورة عمل الفنادق على تنوع البرامج المرتبطة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية وتطويرها بشكل دائم والإبداع فيها للتحسين من أداء الفندق ككل.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، ممارسات إدارة الموارد البشرية، فنادق مكة المكرمة.

المقدمة.

شهدت إدارة الأعمال في عصرنا الحالي تطورات مهمة في الأفكار والممارسات الخاصة بكافة وظائف المؤسسات، كما ساهمت عوامل التغيير في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية وايضا البيئية في إحداث تغييرات جذرية في ثقافتها والمسؤولية الملقاة على اكتافها حيث أدى ذلك إلى ظهور مفاهيم جديدة ذات العلاقة برغبة المؤسسة في الاستمرار وتحقيق النمو وايضا تحسين الأداء.

ولساية هذه المستجدات وتعدد رسالة المؤسسة التي تجاوزت مهمة القيام بتزويد المجتمع بالخدمات الضرورية، هذا إلى جانب التحديات التي فرضتها البيئة الحركية والمتغيرة، أصبح ضروريا تبني هموم المجتمع والبيئة بالنسبة للمؤسسات الحديثة، بالإضافة إلى رغبة تلك المؤسسات في امتلاك رؤية ذات مدى بعيد في تحليل المتغيرات البيئية التي تؤثر عليها، والبحث عن الحداثة والتطوير في ممارساتها الوظيفية.

أهتم الباحثون بممارسات المسؤولية الاجتماعية لتزايد أهميتها وانعكاسها على المؤسسات والبيئة والدولة عامة فالمؤسسات ليست مؤسسات خيرية، حيث أن هدفها الأول وهو تحقيق الأرباح، لذا يستوجب تذكرها بمسؤولياتها الاجتماعية نحو وطنها وعاملها والبيئة التي تنمو فيها، ولذا، أضحت هناك ضرورة لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية والعمل على غرسها في جميع العاملين في المؤسسة.

تلعب الموارد البشرية دوراً فعالاً وتحظى بمكانة رفيعة في منظمات الأعمال الحديثة في عصر أضحت فيه التغيير أمراً حتمياً ومستمرًا، ولقد أضحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات ليس في الامكان تقليدها، لذا من المفترض على إدارة المنظمة اعطائها اهتماما اكبرا وتحمل مسئوليتها الاجتماعية والأخلاقية نحو هذا المورد، وذلك عن طريق وسائل عدة تغطي كافة الأنشطة الفرعية المتنوعة والمتعددة لإدارة الموارد البشرية، وهي في جملتها تؤثر إيجاباً أو سلباً في سلوك المورد البشري (سلامي ورفيقة، 2013).

وعملياً نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية تحتاج أن تغرس في كل عامل في المؤسسة، لأنه لا يمكن أن يقتنع بأهمية ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والمساهمة فيها إلا إذا كان لديه نصيب وافر من هذه المسؤولية، واحس بأهميتها في حياته المهنية وبالتالي أهميتها في المجتمع والبيئة وعند أصحاب المصلحة ككل، والذي يجعلها وسيلة يمكن عن طريقها الوقوف على كيفية تحسن أداء المورد البشري بصفة مستمرة، وهذه المهمة تقع على عاتق إدارة الموارد البشرية التي يجب على القائمين على إدارتها أن يوظفوا المسؤولية الاجتماعية أحسن توظيف من أجل الاندماج وتوسيع نطاق التطبيق أكثر ضمن كافة برامجها وسياساتها حيث أن الالتزام المسؤول تجاه المورد البشري يعد ضرورة لتحسين أدائه والأداء الكلي بشكل عام. لذا جاءت هذه الدراسة لتبين إلى أي مدى تنتهج فنادق مكة المكرمة توجهه تبني ترقية مفهوم المسؤولية الاجتماعية من مجرد ممارسة طوعية إلى إدماج وتطبيق أوسع ضمن الممارسات في الموارد البشرية في فنادق مكة المكرمة.

مشكلة الدراسة:

ترتبط مشكلة الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة، هذه الممارسة التي لا تزال لم ترتق بعد من ممارسة طوعية إلى تطبيق أشمل وأوسع ببرامج تشمل الانخراط في النهج بكافة جوانبه بعيداً عن مجرد الالتزام بالقوانين والتشريعات. ومن هذا المنطلق فإن إدماج المسؤولية الاجتماعية في الممارسات في الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة يعد إشكالاً يستحق الإثارة والإثراء. ولأهمية العنصر البشري في فنادق مكة المكرمة كمحدد أساسي لنجاحها، فإنه يجب على إدارات فنادق مكة المكرمة تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بها، لما للمسؤولية الاجتماعية فرصة لتحويل إدارة الموارد البشرية من الدور التقليدي

الذي تعرف به إلى شريك استراتيجي للإدارة العامة، عن طريق وضع سياسة مبتكرة تهتم بالاعتبارات المجتمعية والتوعية حول قضايا المسؤولية الاجتماعية التي توظف في خلق حوار اجتماعي مع الشركاء الاجتماعيين. وباختصار تكمن مشكلة البحث في ضبابية الرؤية وغياب التقييم الدقيق لواقع إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية في فنادق مكة المكرمة.

أسئلة الدراسة:

في ضوء ما سبق يمكن بلورة سؤال الدراسة الرئيسي كالتالي:
إلى أي مدى تنتهج فنادق مكة المكرمة توجهها يتبنى ترقية مفهوم المسؤولية الاجتماعية وإدماجها ضمن الممارسات في الموارد البشرية؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي عدة تساؤلات وهي:

- 1- ما واقع المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات في الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة؟
- 2- ما الممارسات الكفيلة بإدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن سياسات إدارة الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة؟
- 3- ما الظروف والأسباب المتوفرة حالياً والتي تساهم في ترقية المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية؟

أهداف الدراسة:

- 1- معرفة واقع تطبيق ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الموارد البشرية في فنادق مكة المكرمة.
- 2- التعرف على مدى اقتناع إدارات فنادق مكة المكرمة بهذا المفهوم ومدى قدرتهم على الانخراط في هذا النهج بممارسات وظيفية.
- 3- معرفة الظروف والأسباب المتوفرة حالياً والتي تساهم في ترقية المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية.

أهمية الدراسة:

● الأهمية العلمية

ليس من الأجدى اهتمام المؤسسات بالتزاماتها تجاه الأطراف الخارجية كالمجتمع والبيئة ولا تعباً وتهتم بمسؤولياتها الأساسية والاجتماعية نحو مواردها البشرية، حيث أن الاهتمام بالموارد البشري يعزز من الأداء الاجتماعي لتلك المؤسسات تجاه بقية أصحاب المصلحة، كما أن التزامها المسؤول نحو العاملين يعد كذلك خطوة إيجابية لغرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة ككل هذا من ناحية. ومن ناحية أخرى تكمن أهمية هذا الموضوع في التعرف بشكل تطبيقي على فنادق مكة المكرمة في مجال إعداد وتطبيق نشاطات متميزة لممارسة المسؤولية الاجتماعية نحو الموارد البشرية، حيث نعرض مجموعة من الأفكار والممارسات المسؤولة اجتماعياً نحو المورد البشري لتساعد جميع المؤسسات على وضع برامج مماثلة أكثر فعالية وتميزاً.

● الأهمية العملية

- 1- الوصول لمبادرات سوف ترتقي بالمفهوم كمنهج وممارسة تهدف إلى العطاء للتنمية.
- 2- الخروج بنتائج وتوصيات تفيد قطاع الضيافة بشكل عام والقطاع الفندقي بمكة المكرمة على وجه الخصوص وتدعوه إلى تبني مثل هذه الممارسات المسؤولة اجتماعياً.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات في الموارد البشرية.
- الحدود المكانية: فنادق مكة المكرمة
- الحدود البشرية: العاملين بفنادق مكة المكرمة.
- الحدود الزمنية: طبقت الدراسة في العام 1442هـ- 2021م.

مصطلحات الدراسة:

- المسؤولية الاجتماعية هي: "مجموعة الأفعال والقرارات التي تتخذها المنظمة لتحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة والتي تسعى إلى تحقيقها كجزء من استراتيجيتها" (البكري، 2001: 27)
- ممارسات إدارة الموارد البشرية عرفها (Dessler 2009) هي " الممارسات والسياسات المتبعة في تنفيذ الجوانب المرتبطة بالموارد البشرية في وضع الإدارة بما في ذلك تخطيط الموارد البشرية وتحليل الوظائف والتوظيف والاختيار والتوجيه والتعويض وتقييم الأداء والتدريب ومشاركة العمل والتطوير".

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً- الإطار النظري.

● مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يصعب إيجاد تعريف لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والذي له مسميات مختلفة أشارت جميعها إلى أنه تتمثل المسؤولية الاجتماعية في الأخلاق المنظمة والمساءلة الاجتماعية والمواطنة الاجتماعية والالتزامات المنظمة حيث أن هذا المفهوم أو المصطلح معقد، حيث أن هذا المفهوم لها عدة معاني، وفي حال تبين أحدها يظهر فهم جديد للمصطلح أو المفهوم.

تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها: " التزام المنظمة نحو المجتمع المحيط بها وهذا الالتزام يتسع ويكبر حسب اتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع واختلاف توجهاتهم" (الحجازين، 2018: 16).

إلا أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في قطاع الفنادق لا يزال مفهوماً ناشئاً بالرغم من أن هناك دلائل عدة على شروع السلاسل الفندقية الكبرى والمتعددة الجنسيات في تنفيذ ممارسات ومبادرات وتطوير وتحسين برامج وسياسات المسؤولية الاجتماعية والتي تكون مترادفة مع برامج الاستدامة فيها، وإن انخراط الفنادق في المسؤولية الاجتماعية أمر أصبح حتمي نسبة للعلاقة التكافلية للفندق مع البيئة المحيطة به، وإن اعتراض بعض الفنادق لأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية باعتبار أن هذا المفهوم يرتبط بالشركات الكبرى والسلاسل الفندقية الكبرى وليس بإمكان الفنادق الصغيرة والمتوسطة إبراز أنشطتها وبرامجها في هذا المضمار حتى لو أنها قامت بهذه الأنشطة وهذا تفكير خاطئ لأن الفنادق الصغيرة والمتوسطة ترتبط بالبيئة المحيطة بها وتؤثر وتتأثر بها وهي عند استخدام المسؤولية الاجتماعية تحقق انسجام مع المجتمع المحيط بها هذا من ناحية ومن ناحية أخرى عندما يتبنى الفندق ممارسات الفنادق الخضراء وعلى سبيل المثال عندما يقوم بتركيب معدات كفاءة في استعمال المياه والطاقة لا يحتاج أن يكون ضمن سلاسل فندقية كبرى.

حيث يرى الباحث أن المسؤولية الاجتماعية عبارة عن مجموعة أفعال وقرارات تتخذها منظمات الأعمال لتحقيق الأهداف المرجوة والقيم السائدة في المجتمع والتي في الأخير تمثل جزء من المنافع الاقتصادية للإدارة والتي تسعى لتحقيقها باعتبارها جزء من استراتيجيتها.

• أهمية المسؤولية الاجتماعية في الفنادق:

عندما تبني الفنادق المسؤولية الاجتماعية ستحقق مجموعة فوائد داعمة لريادتها وتنافسيتها، ومن أهمها (أبورية، 2019: 94):

- تعزيز سمعة الفنادق عن طريق ثقة أكبر للعملاء.
- تنظيم وتحسين العلاقة مع كافة الأطراف المعنية.
- تعزيز ورفع الروح المعنوية للموظفين وكسب ولائهم.
- العمل على تحسين سلامة وصحة العاملين مع الاهتمام الدائم والمستمر بكافة حقوقهم.

• ركائز المسؤولية الاجتماعية:

يمكن تحديد سمات المسؤولية الاجتماعية من خلال الركائز الآتية:

- غياب المسؤولية التعاقدية: (لا ينبغي الالتزام الاجتماعي وفاء لصيغة تعاقدية مع منظمة أخرى، بل يعتبر عمل تطوعي تستشعر المنظمة القيام بأدائه باعتبارها مواطنًا صالحًا).
- انتقاء المسؤولية القانونية: (قيام المنظمة تلقائياً بقيامها ببعض النشاطات الاجتماعية. وليس تماشياً للقوانين، حيث أن المسؤولية الاجتماعية بدايتها حيث ينتهي القانون).
- استبعاد حسابات الربح والخسارة: (ينبغي عدم النظر لارتباط قرار ممارسة المسؤولية الاجتماعية بحسابات الربح والخسارة).
- توفر الأساس التطوعي: (في ظل غياب المسؤولية التعاقدية والقانونية ومع استبعاد احتمالات الربح والخسارة، يكون قيام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية عمل تطوعي بحت).

• عوامل نجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال:

عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال هناك عدة عوامل ينبغي إعدادها قبل البدء في تطبيقها، وهي كالتالي (الصبري، 2009: 180):

- قيام المنظمة بتحديد رؤية واضحة للدور الاجتماعي الذي سوف تتبناه والقضية الأساسية التي سوف تساهم في علاجها والمبادرة المقدمة للمجتمع.
- أن يكون النشاط جزء أساسي من أنشطة المنظمة ويتابع من قبل إدارة المنظمة، بالإضافة إلى متابعة بقية الأنشطة، والقيام بوضع مخططات المراد تحقيقها وكذلك توضع مخططات بقية الأنشطة التجارية للمنظمة.
- تعتبر رغبة المنظمة في الانطلاق عن طريق المشاريع الكبيرة والضخمة من أكبر المعوقات التي ترغب في البدء في برامج المسؤولية الاجتماعية، ولكنه من المفيد وضع هذه الأهداف على المدى البعيد.
- أن يكون هناك رضا وقناعة من قبل الإدارة بدءاً من أصحاب تلك المنظمات والمدراء التنفيذيين وانتهاء بالعاملين حول عظم وأهمية دور تلك المنظمات بالاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية، وأنه أمر ملزم لجميع المنظمات نحو المجتمع المحيط بها، وهو أمر تفتخر وتعز به المنظمة ولا تتفضل به على المجتمع ويعتبر واجباً عليها.

- عمل مراجعة بيئية لأثر مخرجات المنظمة مع التبيي للسياسات اللازمة للتعامل مع النواتج العرضية والهدر وترشيد استهلاك مصادر الطاقة وجميع ما يرتبط بالاستخدام الآمن لمنتجات المنظمة.
- يجب على المنظمة تخصيص مسؤول متفرغ لهذا النشاط، وتحديد المخططات والأهداف المطلوبة، وتخول له الصلاحيات المطلوبة ويكون ارتباطه مباشرة بالإدارة العليا، ويكون له دور فاعل على مستوى المنظمة.
- على المنظمة أن تحرص عن عدم الإعلان عن برامجها الاجتماعية إلا بعد البدء فيها، حيث أن كثير من البرامج المعلن عنها لا يكتب لها الاستمرار والنجاح لعدم المقدرة على تنفيذها حسب ما تم الإعلان عنه مما يساهم مستقبلاً في توقف تلك البرامج.

● أهمية دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري ضروري في منظمات الفنادق:

أوضحت برامج المسؤولية الاجتماعية ضرورة حتمية بالنسبة للفنادق، حيث لم يعد الأمر مرتبطاً ببرامج تجميلية تقوم بها الفنادق؛ إنما مشروع اداري تحتاجه الفنادق، وتنعكس الممارسات الإدارية المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية عن طريق ثلاث نماذج مختلفة. أولاً: النموذج الكلاسيكي المؤسس على التفريق بين مجال الأعمال وبقية المجالات الأخرى، حيث يتم فيه التركيز على الجانب الاقتصادي، على اعتبار أن تحقيق الأرباح هو الهدف الوحيد لمنظمات الأعمال والذي ينبغي أن تسعى إلى تحقيقه (Quairel & Capron. 2004. P:114)، بينما يعتمد النموذج الثاني على القيام ببعض الأنشطة الخيرية والتي تعد نشاطات عرضية ليس لها أثر على الإدارة. حيث أن المنظمة التي تحصر تصميم المسؤولية الاجتماعية في هذه الأنشطة ترغب في عدم تضمين نشاطاتها الاقتصادية في الحقل الاجتماعي. والنموذج الثالث ينعكس من خلال دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في قلب النظام الإداري. وعن طريقه تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية جزء من السياسة العامة للمنظمة. حيث أن لهذا الدمج آثار على أساليب التقييم والرقابة الداخلية للأداء، نظام الأجور، نظام التقارير، معايير اختيار الاستثمارات.. الخ. وهذا ما يستوجب وضع نمط إداري مبني على المسؤولية الاجتماعية.

● دور إدارة الموارد البشرية بالفنادق في تحقيق المسؤولية الاجتماعية:

يعتبر الاهتمام بالموارد البشرية استجابة لمتطلبات التنمية المستدامة وتفعيلاً للمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة باعتباره محور جميع الرهانات التي تسعى لتحقيقها. ففي جميع المؤسسات كل الوسائل غير المحسوسة محورها رأس المال البشري، ونظام المعلومات الفعال وامتلاك العلامة الجيدة والعلماء الممتازين يعود أساساً لوجود رأس مال بشري جيد ومدير موارد بشرية فعال.

يرى الباحث أن المسؤولية الاجتماعية فرصة لتحويل إدارة الموارد البشرية من الدور التقليدي الذي تعرف به إلى شريك استراتيجي للإدارة العامة، عن طريق وضع سياسة مبتكرة تهتم بالاعتبارات المجتمعية والتوعية حول قضايا المسؤولية الاجتماعية التي توظف في خلق حوار اجتماعي مع الشركاء الاجتماعيين. كما أن تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية ووضعها ضمن الاستراتيجيات الرئيسية، يلزمها بتعبئة الموارد البشرية وإحداث تغيير ثقافي وسلوكي وهذه مسؤولية إدارة الموارد البشرية والتي تؤثر في الكثير من العمليات والنظم الرئيسية وتعمل بصورة جيدة لتشجيع أخلاقيات وتمتين ثقافة مسؤولية اجتماعية فعالة، واما إذا تم إبعاد المورد البشري عن التعبئة يجعل المسؤولية الاجتماعية مجرد ممارسة للعلاقات العامة مما يكون له أثر كبير على مصداقية المؤسسة في نظر المجتمع باعتبار منسوبها لم يكونوا قدوة، وكذلك أن نجاح تنفيذ المسؤولية الاجتماعية مرتبط كلياً بوظيفة الموارد البشرية التي لها تأثير كبير باعتبارها تعمل أفقياً وعمودياً وفي قلب المؤسسة.

• نحو تفعيل المسؤولية الاجتماعية للفنادق بمكة المكرمة وفقاً لرؤية المملكة 2030

وفي سبيل تحقيق أهداف رؤية المملكة التي تخص بالمسؤولية الاجتماعية، تسعى فنادق مكة المكرمة في تحمل مسؤولياتها الاجتماعية عن طريق التعامل مع المتطلبات الحيوية للمجتمع. حيث أن الفنادق تتفاعل مع المجتمع، لتعزيز الممارسات التي تدعم التنمية المستدامة في البلاد- حيث يرى العديد من الباحثين أن ترسيخ المسؤولية الاجتماعية في المنظمات يكمن في طرق عدة أهمها إيمان المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية، ووضوح الرؤية تجاه المسؤولية الاجتماعية، والاهتمام بالموارد البشري، وتنمية الابتكار التقني المناسب مع الاحتياج المجتمعي، والالتزام بالمواصفات العالمية للمسؤولية الاجتماعية مثل (ISO 26000).

يرى الباحث أن المسؤولية الاجتماعية، أضحت اليوم تتبوأ مساحة كبيرة من الأهمية على كافة الأصعدة والمجالات المحلية والعالمية، وتحظى باهتمام عالي المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين وتطوير مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، فيمكن لفنادق مكة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في المجتمع عن طريق زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي وتبني مفردات مطلوبة جداً من قبل فئات المجتمع ذات التأثير وبشكل مستمر، ومن أجل النهوض ببرامج المسؤولية الاجتماعية في فنادق مكة المكرمة، وتحقيق الأهداف المنشودة منها، ينبغي عليها إصدار تقارير دورية، توضح نوعية البرامج التي تبنتها وأهدافها والإنجازات التي تحققت، وكذلك توضيح المنافع والفوائد المتحققة، من أجل تحفيز الآخرين على الخوض في مجالات عمل المسؤولية الاجتماعية، وفي الأخير العمل على غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى كافة أفراد المجتمع بمختلف فئاته ومستوياته وليس فقط لدى الفنادق، بحيث يمكن عن طريق ذلك تعظيم حجم أعمال المسؤولية الاجتماعية وتفعيل دورها في الاتجاه الصحيح.

ثانياً- الدراسات السابقة:

1- دراسة أبو روية، مروة (2019) وهدفت إلى التعرف على الممارسات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في الفنادق المصرية، وقياس أثرها على الانتماء الوظيفي للعاملين فيها، وذلك في ظل وجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، استخدمت الدراسة استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، بلغت عينة الدراسة (392) عامل في مختلف الإدارات بالفنادق الخمس نجوم بالقاهرة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والتي من بينها: أن هناك تأثير معنوي وإيجابي للمسؤولية الاجتماعية على الدعم التنظيمي المدرك والانتماء الوظيفي، هناك تأثير إيجابي ومعنوي للدعم التنظيمي المدرك على الانتماء الوظيفي، يلعب الدعم التنظيمي المدرك دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية والانتماء الوظيفي لدى العاملين في الفنادق.

2- دراسة عبد الحليم، أحمد (2019) والتي هدفت إلى التعرف على درجة أداء الفنادق المصرية لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين بها، ودرجة الرضا الوظيفي لديهم، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كما صممت استمارة استقصاء وزعت على بعض فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ (23) فندق وتم اختيار (350) عينة من العاملين بتلك الفنادق. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والتي من بينها: وجود علاقة طردية وتأثير قوي يربط بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية للفنادق المصرية تجاه العاملين وبين رضاهم الوظيفي، وارتفاع مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العينة.

3- دراسة عبا، هبة (2019) وهدفت إلى وصف واقع إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية عن طريق التعمق في ممارسة وفلسفة المؤسسات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية والمختارة كمؤسسات قائدة ورائدة لهذا النهج بالجزائر من طرف منظمة الأيزو. أهم الأدوات المستخدمة في الحصول على المعلومات

والتحليل الوصفي: المقابلات، والاستبانة، الإحصاء الوصفي، أسلوب تحليل المحتوى، التحليل الاستراتيجي والنموذج الرباعي للمسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى المدخل المنطقي للاستراتيجية. ولقد بينت النتائج أن المؤسسات محل الدراسة ليست لديها أي توجه استراتيجي بتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من مجرد ممارسة طوعية إلى إدماج وتطبيق اشمل ضمن ممارساتها الوظيفية، نسبة لغياب استراتيجية وظيفية تتبنى تطبيق مؤشرات المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارساتها الوظيفية مع وجود المفهوم البيئي الذي غطى على نموذج المبادرات وعدم خروجها عن الإذعان للقوانين إلى مفهوم العطاء للتنمية، وايضا الظروف والأسباب التي تحول دون إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية هي محصلة بيئة الأعمال وفلسفة الإدارة العليا وكذلك أسباب مرتبطة بكل وظيفة والتي غالبيتها إدارية.

4- دراسة موسى (2018) وهدفت إلى توضيح الجدول الفكري للمسؤولية الاجتماعية في صناعة الفنادق والتعريف بأبعادها، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لجمع بيانات الدراسة، وقد تم اختيار عينة من (57) مدير من (7) فنادق لمعرفة تأثير استخدام تلك المهام في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ومن أهمها، ترتبط صناعة الفنادق بالمجتمع المحلي بعلاقة تكافلية. وللسلاسل العالمية ممارسات واضحة عن سياستها في المسؤولية الاجتماعية حيث يمكن الوصول إليها من خلال المواقع الالكترونية لتلك الفنادق والبعض من تلك الفنادق يراها مترادفة مع مفهوم الاستدامة بشكل كبير حيث انها تتطرق لقضايا اجتماعية واقتصادية وبيئية بشكل مشابه للأبعاد التي تتناولها الاستدامة.

5- دراسة بوجنان، واوبختي (2018) وهدفت الدراسة إلى تحليل اثر التطوير التنظيمي في زيادة درجة استيعاب أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات، كما تحاول كذلك تطوير أنموذج نظري للتطوير التنظيمي لتسهيل الفهم السليم والإدراك المباشر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات في الفنادق المختارة في الجزائر، وقد تم تصميم استبيان حيث وزعت على عينة فنادق متعددة الجنسيات تعمل في بيئة الأعمال في الجزائر، حيث بلغت عينة الدراسة (20) مفردة من موظفي الفنادق، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين التطوير التنظيمي بأبعاده المختلفة في تسهيل تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العاملة في قطاع الفنادق في الجزائر بأبعادها مشتركة.

6- دراسة بن بتلا (2015) هدفت الدراسة إلى تحليل واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص في المملكة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وبينت نتائج الدراسة أن أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية (الرعاية الصحية، الخدمات الاجتماعية، الخدمات التعليمية والتدريبية، انشاء المرافق العامة والبنى التحتية، والإسهام في أعمال الإغاثة). في حين ارتبطت المعوقات بعدم وجود مرجع رسمي بتنظيم أعمال المسؤولية الاجتماعية وضعف المستوى الثقافي في هذا المجال وكذلك غياب التخطيط الاستراتيجي. ومن اهم توصيات الدراسة: الاهتمام بالتوعية ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية عن طريق تنظيم دورات تدريبية لصقل الخبرات ووضع مؤشر محلي يرتبط بالمؤشر الدولي للمسؤولية الاجتماعية.

7- دراسة (Ştefănică & Sandu. 2019) هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين ممارسة المسؤولية الاجتماعية والأداء البيئي للفنادق حيث لا يتحقق ذلك الا من خلال تنفيذ الممارسات البيئية الإدارية الجيدة، حيث تم جمع البيانات من خلال مسح على عينة من الفنادق من منطقة فينيتو في إيطاليا تم تحليلها باستخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية التي يتم إجراؤها باستخدام برنامج، Smart PLS 3.0، وأكدت نتائج البحث أن الممارسات البيئية الجيدة لمديري الفنادق تؤدي إلى تطوير وتحسين الأداء داخل تلك الفنادق. وعلاوة على ذلك،

تشير النتائج أيضاً إلى أن مديري الفنادق يشاركون في برامج ومشاريع لها دور في تعزيز القضايا البيئية، ومن ثم استخدام المسؤولية الاجتماعية.

8- دراسة (Palacios- Florencio. et al. 2016) وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الأنشطة البيئية (EA) والمسؤولية الاجتماعية والولاء والثقة في قطاع الفنادق. تم جمع البيانات من عينة من 134 عميلاً لأربعة فنادق دولية من فئة الأربع نجوم. حيث تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج PLS- Graph، واستخدام المعادلات الهيكلية لاختبار الفرضيات. بينت النتائج أن الأنشطة البيئية لديها علاقة مهمة وإيجابية مع ثقة العملاء. وأوصت الدراسة بأنه يجب على المديرين إبلاغ العملاء بممارسات التقييم البيئي الخاصة بهم، والتي من شأنها أن تشجع على زيادة الثقة في المؤسسة، وزيادة ولاء العملاء.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تتميز هذه الدراسة بأنها تقترح دليلاً عملياً لكيفية دمج برامج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات في الموارد البشرية في فنادق مكة المكرمة.
- تتميز الدراسة كذلك بخصوصيتها في القيام بدراسة واقع تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات في الموارد البشرية في فنادق مكة المكرمة.
- اختبار مدى إمكانية تطبيق دليل عملي للمسؤولية الاجتماعية في الممارسات الوظيفية في الفنادق محل الدراسة.
- ما أضافته هذه الدراسة من معلومات حول بيئة الأعمال السعودية وأهم حلقات المسؤولية الاجتماعية التي لم يتم تناولها بالتفصيل سابقاً.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهجية الدراسة:

اتباع الباحث منهج البحث الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً بوصفها وبيان خصائصها، وكمياً بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى في هذه الدراسة باستخدام أدواتها المتمثلة بالاستبانة لاستقصاء آراء عينة الدراسة وجمع البيانات اللازمة والتي ستغطي جميع فقراتها الأساسية والمعبر عنها بمتغيرات الدراسة.

مصادر البيانات:

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

- المصادر الثانوية: تم الاعتماد على الكتب، والدوريات العلمية، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.
- المصادر الأولية: تم الاعتماد على استبانة تم إعدادها من أجل جمع البيانات من أفراد العينة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة جميع فنادق الخمس نجوم بمكة المكرمة وعددها (51) فندقاً، حيث تم اتباع أسلوب الحصر الشامل واختيار مديري قسم الموارد البشرية بتلك الفنادق للإجابة على استمارة الاستبانة، والجدير بالذكر اكتفاء الباحث بفنادق الخمس نجوم لكون تطبيق هذه الممارسات يعتبر حديث العهد في المملكة العربية السعودية.

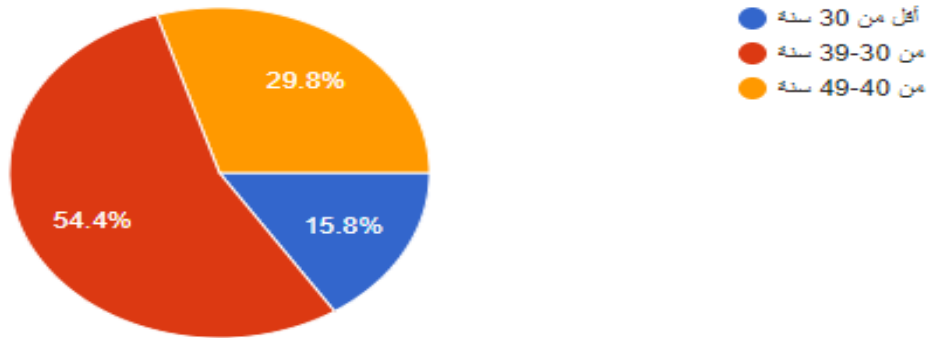
وصف عينة الدراسة:

تتكون العينة من جميع فنادق خمس نجوم في مكة المكرمة والبالغ عددها (51). والجدول التالي يوضح الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة:

جدول رقم (1) التوزيع التكراري للعينة حسب المتغيرات الديموغرافية.

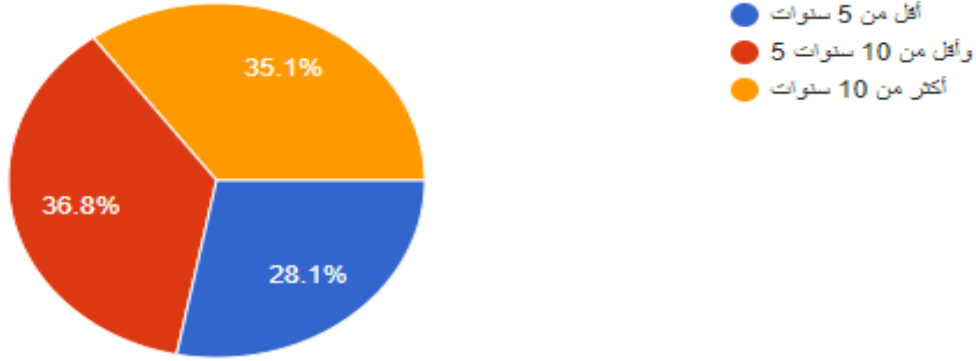
المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	8.3	15.8%
	30 - 39 سنة	27.7	54.4%
	40 سنة فأكثر	15.1	29.8%
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	14.3	28.1%
	5 - 9 سنوات	18.7	36.8%
	10 سنوات فأكثر	18	35.1%
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	28	-
	بكالوريوس	24	45.6%
	ماجستير	14.4	28.1%
	دكتوراه	12.6	22.8%
المجموع		51	100.0%

يوضح الجدول السابق التوزيع التكراري النسبي لعينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية، فنجد الآتي: من حيث العمر: نجد أن غالبية العينة بنسبة (54.4%) في الفئة العمرية (30 - 39 سنة)، وأن نسبة (29.8%) في الفئة العمرية (40 سنة فأكثر)، وأن نسبة (15.8%) في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



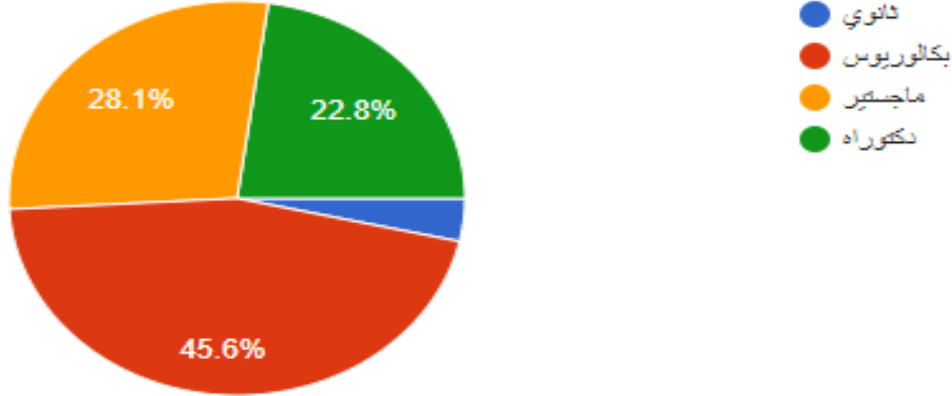
شكل (1) التوزيع النسبي للعينة حسب العمر

بالنسبة للخبرة العملية: نجد أن نسبة (36.8%) من العينة تتراوح سنوات خبرتهم العملية بين (5 - 9 سنوات)، وأن نسبة (28.1%) تبلغ سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، وأن نسبة (35.1%) تبلغ سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



شكل (2) التوزيع النسبي للعينة حسب الخبرة العملية

بالنسبة للمستوى التعليمي: نجد أن نسبة (45.6%) من العينة مستوهم التعليمي (بكالوريوس)، وأن نسبة (28.1%) مستوهم التعليمي (ماجستير)، وأن نسبة (22.8%) مستوهم التعليمي (دكتوراه). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



شكل (3) التوزيع النسبي للعينة حسب المستوى التعليمية

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة لجمع البيانات المتعلقة بها، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها، ويعتبر الاستبانة من أكثر أدوات البحث انتشاراً وتستخدم في مختلف مجالات العلوم والمعرفة، فهي أكثر فاعلية من حيث الوقت والتكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن عدد أكبر من الأفراد.

خطوات تصميم الاستبانة:

قام الباحث بوضع الهدف الرئيسي للدراسة وهو: دراسة إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات في الموارد البشرية في فنادق مكة المكرمة. بعد تحديد محاور الاستبانة تمت صياغة العبارات من خلال مراجعة الإطار النظري ومقاييس الدراسات السابقة، وتمت صياغة عبارات كل مقياس وفقاً للتعريفات الإجرائية والاستفادة من بعض العبارات الواردة في استبيانات الدراسات السابقة. تم تدريج الاستجابات على العبارات باستخدام مقياس ليكرت للتدرج الخماسي لاستجابات أفراد العينة لعبارات محاور الاستبانة على النحو الآتي: (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

صدق أداة الدراسة وثباتها:

تم التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة أو ما يعرف بصدق المحكمين، وذلك من خلال عرضها على عدد من المحكمين بهدف مراجعة فقراتها ومدى وملاءمتها لجمع البيانات المطلوبة، وتم الأخذ بالمقترحات وإجراء التعديلات قبل توزيع الاستبانات، وتم إخراج الاستبانة في صورته النهائية. ونلاحظ أن جميع معاملات الثبات هي قيم مرتفعة وتشير إلى ثبات عالي لإجابات أفراد العينة على الاستبانة، وهذا يشير إلى أن الأداة بشكل عام تمتاز بثبات عالي.

الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على تساؤلات الدراسة.

4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

- نتيجة الإجابة على السؤال الثاني: "ما واقع المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات في الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة؟".

وللإجابة على السؤال، فقد تم حساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات محور واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وذلك كما يلي:

جدول (3) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على عبارات القسم الثاني: واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة

م	عبارات البعد	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
1	تزود فنادق مكة المكرمة العاملين بميثاق أخلاقيات العمل.	ت	36	13	1	1	4.44	0.94	1
		%	71.1	26.4	2.4	2.4	-	-	

م	عبارات البعد	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
2	تقدم فنادق مكة المكرمة منح وهبات لدعم المجتمع المحلي (كالتعليم والصحة).	ت	12	35	2	2	-	4.11	7
		%	24.1	69.1	4.4	4.4	-		
3	تمتلك فنادق مكة المكرمة دليل عمل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديها.	ت	19	17	14	1	-	4.14	5
		%	37.2	33.3	27.4	2.4	-		
4	تحقق الفنادق العدالة في إدارة المسار المهني	ت	19	20	7	5	-	4.03	9
		%	37.2	39.2	14.2	10.3	-		
5	توفر الفنادق فرص تعلم مهارات جديدة باستمرار	ت	24	16	6	1	2	4.04	8
		%	27.1	31.3	12.3	2.4	4.4		
6	تشجع الفنادق عاملها على الانخراط في الأنشطة الاجتماعية والخيرية (مسابقات، دورات رياضية).	ت	18	22	6	3	-	4.12	6
		%	35.3	43.1	12.3	6.4	-		
7	تتحترم الفنادق حق ذوي الاحتياجات الخاصة في التوظيف.	ت	25	15	7	3	1	4.22	4
		%	49.0	29.4	14.2	6.4	2.4		
8	تحمل الفنادق مسؤوليتها تجاه أفراد المجتمع المحلي ككل دون تمييز.	ت	17	20	12	2	-	4.01	10
		%	33.3	39.2	24.0	4.4	-		
9	تنظم إدارات الفنادق اجتماعات دورية عن ظروف العمل	ت	22	22	6	1	-	4.32	2
		%	43.1	43.1	12.3	2.4	-		
10	تلتزم الفنادق بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة أثناء أداء العمل.	ت	22	22	6	1	-	4.32	3
		%	43.1	43.1	12.3	2.4	-		
		البعد الكلي					0.93	4.35	

يتبين من الجدول (2) نتائج التحليل الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات القسم الثاني، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.35) يقع داخل المدى (4.01 – 5.0) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة.

كما يوضح الجدول (2) نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات القسم الثاني، وتظهر التكرارات والنسب المئوية للإجابات المقابلة لكل عبارة، فمثلاً العبارة الأولى (تزود فنادق مكة المكرمة العاملين بميثاق أخلاقيات العمل). جاءت فيها (36) إجابة بـ "أوافق بشدة" بنسبة (71.1%)، و(13) إجابة بـ "أوافق" بنسبة (26.4%) و (1) إجابات بـ "لا أوافق" بنسبة (2.4%)، وكذلك لباقي العبارات، والجدول يشرح نفسه بنفسه (self-explanatory).

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداءً بالعبارة ذات المتوسط الأكبر وانتهاءً بالعبارة ذات المتوسط الأصغر، فنجد أن العبارة (تزود فنادق مكة المكرمة العاملين بميثاق أخلاقيات العمل). حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.44) ومستوى موافقة (أوافق بشدة)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة (تنظم إدارات الفنادق اجتماعات دورية عن ظروف العمل) والعبارة (تلتزم الفنادق بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة أثناء أداء العمل) بمتوسط (4.32)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (تحترم الفنادق حق ذوي الاحتياجات الخاصة في التوظيف) بمتوسط (4.22)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (تمتلك فنادق مكة المكرمة دليل عمل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديها). بمتوسط (4.14)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (تشجع الفنادق عاملها على الانخراط في الأنشطة الاجتماعية والخيرية (مسابقات، دورات رياضية). بمتوسط (4.12)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (تقدم فنادق مكة المكرمة منح وهبات لدعم المجتمع المحلي (كالتعليم والصحة). بمتوسط (4.11)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (توفر الفنادق فرص تعلم مهارات جديدة باستمرار) بمتوسط (4.04)، ثم جاءت في المرتبة التاسعة العبارة (تحقق الفنادق العدالة في إدارة المسار المهني) بمتوسط (4.03)، وأخيراً جاءت في المرتبة العاشرة العبارة (تحمل الفنادق مسؤوليتها تجاه أفراد المجتمع المحلي ككل دون تمييز) بأقل متوسط حسابي حيث بلغ (4.01).

نتيجة الإجابة عن السؤال الثاني: " ما الممارسات الكفيلة بإدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن سياسات إدارة الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة؟"

وللإجابة على السؤال، فقد تم حساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات محور الممارسات الكفيلة بإدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن إدارة الموارد البشرية وكما يبينها الجدول.

جدول (3) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات القسم الثالث: الممارسات الكفيلة بإدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن سياسات إدارة الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة

م	عبارات البعد	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
1	تعطي فنادق مكة المكرمة الأولوية للترقية من الداخل على حساب الترقية من الخارج	ت	25	11	11	3	4.14	1.22	1
		%	49.0	22.2	22.2	6.4	2.4		

م	عبارات البعد	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة				
2	تعمل فنادق مكة المكرمة على تشجيع توظيف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة.	ت	16	24	7	4	4.02	1.01	7	
		%	31.3	27.1	14.2	8.3	-			
3	تضع فنادق مكة المكرمة سياسات تأخذ بعين الاعتبار التنوع عند التوظيف.	ت	24	16	9	2	4.21	1.10	5	
		%	27.1	31.3	18.1	4.4	-			
4	تقوم إدارات فنادق مكة المكرمة بوضع مخطط لتحسين ظروف العمل	ت	15	25	12	5	4.33	1.04	9	
		%	29.4	49.0	24.0	10.3	-			
5	تعمل فنادق مكة المكرمة على تدريب العاملين على التكنولوجيا الحديثة.	ت	22	20	6	2	4.24	1.10	8	
		%	43.1	39.2	12.3	4.4	2.4			
6	تضع فنادق مكة المكرمة برامج للوقاية من التغيب	ت	15	18	10	6	4.41	0.93	6	
		%	29.4	35.2	20.1	12.3	4.4			
7	تعمل فنادق مكة المكرمة على تطوير برامج لتحقيق التوافق بين الحياة العملية والعائلية	ت	20	18	11	2	4.14	1.22	4	
		%	39.2	35.2	22.0	4.4	-			
8	تقوم فنادق مكة المكرمة بعمل استقصاءات تسمح بالتعرف على اسباب ترك العاملين لوظائفهم	ت	21	17	8	5	4.11	1.21	10	
		%	41.1	33.3	16.1	10.3	-			
9	تقوم فنادق مكة بعمل استقصاءات تسمح بقياس المناخ الاجتماعي داخل الفنادق	ت	20	23	6	2	4.24	1.10	2	
		%	39.2	45.0	12.3	4.4	-			
10	تقوم فنادق مكة المكرمة بتطوير برامج تشجع الأعمال الخيرية	ت	20	23	6	2	4.24	1.10	3	
		%	39.2	45.0	12.3	4.4	-			
		المتوسط الكلي					3.67			

يوضح الجدول (3) نتائج التحليل الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات القسم الثالث، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.35) يقع داخل المدى (4.02 – 5.0) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة.

كما يوضح الجدول (3) التكرارات والنسب المئوية للإجابات المقابلة لكل عبارة، فمثلاً العبارة الأولى (تعطي فنادق مكة المكرمة الأولوية للترقية من الداخل على حساب الترقية من الخارج) جاءت فيها (25) إجابة ب "أوافق بشدة" بنسبة (49.0%)، و(11) إجابة ب "أوافق" بنسبة (22.2%) و (3) إجابات ب "لا أوافق" بنسبة (6.4%)، وإجابة واحجة ب "لا أوافق بشدة" بنسبة (2.4%) وكذلك لباقي العبارات، والجدول يشرح نفسه بنفسه (self-explanatory). وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداءً بالعبارة ذات المتوسط الأكبر وانتهاءً بالعبارة ذات المتوسط الأصغر، فنجد أن العبارة (تضع فنادق مكة المكرمة برامج للوقاية من التغيب) حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.41)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة (تقوم إدارات فنادق مكة المكرمة بوضع مخطط لتحسين ظروف العمل) بمتوسط (4.33)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (تعمل فنادق مكة المكرمة على تدريب العاملين على التكنولوجيا الحديثة). والعبارة (تقوم فنادق مكة المكرمة بعمل استقصاءات تسمح بقياس المناخ الاجتماعي داخل الفنادق) بمتوسط (4.24)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (تضع فنادق مكة المكرمة سياسات تأخذ بعين الاعتبار التنوع عند التوظيف). بمتوسط (4.21)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (تعطي فنادق مكة المكرمة الأولوية للترقية من الداخل على حساب الترقية من الخارج) بمتوسط (4.14)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (تعمل فنادق مكة المكرمة على تطوير برامج لتحقيق التوافق بين الحياة العملية والعائلية) بمتوسط (4.14)، ثم جاءت في المرتبة التاسعة العبارة (تقوم فنادق مكة المكرمة بعمل استقصاءات تسمح بالتعرف على أسباب ترك العاملين لوظائفهم) بمتوسط (4.11). وأخيراً جاءت في المرتبة العاشرة العبارة (تعمل فنادق مكة المكرمة على تشجيع توظيف فئات ذوي الاحتياجات الخاصة) بأقل متوسط حسابي حيث بلغ (4.02).

نتيجة السؤال الثالث: "ما الظروف والأسباب المتوفرة حالياً والتي تساهم في ترقية المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية؟"

جدول (4) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات القسم الرابع:

الظروف والأسباب المتوفرة حالياً والتي تساهم في ترقية المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية

م	عبارات البعد	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
1	مساهمة الدولة في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في بيئة الأعمال	ت	28	21	5	2	4.78	0.88	1
		%	55.4	41.1	10.3	4.4			
2	القدرة على التوفيق بين العمل المريح والعمل الاجتماعي.	ت	16	22	7	5	4.42	0.93	3
		%	31.3	43.1	14.2	10.3			
3	وجود تخفيضات ضريبية لممارسة المسؤولية الاجتماعية.	ت	15	20	11	5	4.43	0.91	2
		%	29.4	39.2	22.0	10.3			
4	وجود وعي بيئي لدى العاملين	ت	20	18	11	2	4.21	1.10	5
		%	39.2	35.2	22.0	4.4			

م	عبارات البعد	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة			
5	وجود برامج دائمة لزيادة وعي العاملين بالمسؤولية الاجتماعية.	ت	24	17	6	4	4.24	1.11	4
		%	47.0	33.3	12.3	8.3	-		
6	وجود متابعة وتقييم لأثر المسؤولية الاجتماعية على بيئة العمل.	ت	20	22	7	1	4.21	1.10	6
		%	39.2	43.1	14.2	2.4	2.4		
7	وجود موارد بشرية متخصصة.	ت	20	22	7	1	4.21	1.10	7
		%	39.2	43.1	14.2	2.4	2.4		
		المتوسط الكلي					4.35		

يوضح الجدول (4) نتائج التحليل الوصفي المتمثل في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات القسم الثالث، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.35) يقع داخل المدى (4.21 – 5.0) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة.

كما يوضح الجدول (4) التكرارات والنسب المئوية للإجابات المقابلة لكل عبارة، أن العبارة الأولى (مساهمة الدولة في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في بيئة الأعمال) جاءت فيها (28) إجابة بـ "أوافق بشدة" بنسبة (55.4%)، و(21) إجابة بـ "أوافق" بنسبة (41.1%) و (5) إجابات بـ "محايد" بنسبة (10.3%)، و(2) إجابة بـ "لا أوافق" بنسبة (4.4%) وإجابة واحدة بـ "لا أوافق بشدة" بنسبة (2.4%) وكذلك لباقي العبارات في الجدول.

وبناء على المتوسطات الحسابية فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداءً بالعبارة ذات المتوسط الأكبر وانتهاءً بالعبارة ذات المتوسط الأصغر، فنجد أن العبارة (مساهمة الدولة في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في بيئة الأعمال) حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.78)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة (وجود تخفيضات ضريبية لممارسة المسؤولية الاجتماعية) بمتوسط (4.43)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة على التوفيق بين العمل المريح والعمل الاجتماعي) بمتوسط (4.42)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (وجود برامج دائمة لزيادة وعي العاملين بالمسؤولية الاجتماعية) بمتوسط (4.24)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (وجود وعي بيئي لدى العاملين) بمتوسط (4.21)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (وجود متابعة وتقييم لأثر المسؤولية الاجتماعية على بيئة العمل) بمتوسط (4.21)، وأخيراً جاءت في المرتبة السابعة العبارة (وجود موارد بشرية متخصصة) بأقل متوسط حسابي حيث بلغ (4.21).

مما سبق نستخلص أن النتائج أظهرت حالة مرتفعة من توفر الظروف والأسباب التي تساهم في ترقية المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية بفنادق خمس نجوم بمكة المكرمة.

خلاصة بأهم النتائج.

بناءً على ما تم التوصل إليه، فإنه يمكن تلخيص أهم النتائج في النقاط الآتية:

• النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

نتيجة القسم الثاني: واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة وذلك بموافقة غالبية العينة، وأن أكثر العبارات التي تعزز ذلك ونالت قبول أفراد العينة هي:

- (نزود فنادق مكة المكرمة العاملين بميثاق أخلاقيات العمل) حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.44)، وذلك يدل على التزام فنادق مكة المكرمة بميثاق أخلاقيات العمل.
- (تنظم إدارات الفنادق اجتماعات دورية عن ظروف العمل) بمتوسط (4.32)، وهذا يدل على اهتمام إدارة الفنادق في مكة المكرمة بالموظف وشرح ظروف العمل لهم.
- نتيجة القسم الثالث: الممارسات الكفيلة بإدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن سياسات إدارة الموارد البشرية بفنادق مكة المكرمة وذلك بموافقة العينة، وأن أكثر العبارات التي نالت قبول أفراد العينة هي:
 - (تضع فنادق مكة المكرمة برامج للوقاية من التغيب) حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.41)، وهذا يدل على اهتمام إدارة الفنادق بالموظفين.
 - (تقوم إدارات فنادق مكة المكرمة بوضع مخطط لتحسين ظروف العمل) بمتوسط (4.33)، وهذا يدل على اهتمام إدارة الفنادق في تحسين الظروف الملائمة للعمل لكسب رضاهم.
- نتيجة القسم الرابع: الظروف والأسباب المتوفرة حالياً والتي تساهم في ترقية المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارسات الموارد البشرية وذلك بموافقة العينة، وأن أكثر العبارات التي نالت قبول أفراد العينة هي:
 - (مساهمة الدولة في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في بيئة الأعمال) حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط (4.78)، وهذا يدل على اهتمام المملكة العربية السعودية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية في كافة المؤسسات.
 - (وجود تخفيضات ضريبية لممارسة المسؤولية الاجتماعية) بمتوسط (4.43)، وهذا يدل على تشجيع المملكة لكافة المؤسسات على ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

التوصيات والمقترحات.

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث ويقترح ما يلي:

- 1- العمل على ترسيخ الاقتناع بثقافة المسؤولية الاجتماعية ضمن التخطيط والتفكير الاستراتيجي لفنادق مكة المكرمة.
- 2- ضرورة الانتقال من الإدارة غير الإدارية (المسؤولة اجتماعياً) إلى الإدارة الموجهة (المسؤولة اجتماعياً).
- 3- يجب أن تراعي فنادق مكة أن المسؤولية الاجتماعية تتضمن القيام بواجباتها تجاه كل أصحاب المصلحة، خصوصاً منهم: العاملون والعملاء والمجتمع والبيئة.
- 4- إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات في الموارد البشرية في فنادق مكة، وكذلك ضمن قواعدها ومبادئها.
- 5- ضرورة عمل الفنادق على تنوع البرامج المرتبطة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية وتطويرها بشكل دائم والإبداع فيها للتحسين من أداء الفندق ككل.
- 6- ضرورة ارتباط سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بالسياسة العامة التي ينتهجها الفندق في مجال المسؤولية الاجتماعية بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية، ولا ينبغي أن تكون هذه البرامج مجرد نشاطات وهمية أو هامشية لا تتميز بالانتظام أو الجدية.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية

- أبو رية، مروة جمال (2019) أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الانتماء الوظيفي للعاملين بالفنادق الخمس نجوم بالقاهرة في وجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط، مجلة كلية السياحة والفنادق، مجلد (3)، العدد (2)، جامعة مدينة السادات- كلية السياحة والفنادق.
- البكري، ثامر ياسر (2001) التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة أولى.
- بن بتلا، أحمد الحميدي (2015) تحليل دور القطاع الخاص في المسؤولية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية. رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص دراسات استراتيجية، الرياض، 2015.
- بوجنان، توفيق؛ واوبختي، نصيرة (2018) بناء نموذج مفاهيمي للتطوير التنظيمي من أجل ترسيخ المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال في الجزائر، دراسة حالة على مجموعة فنادق في الجزائر، مجلة اقتصاد المال والاعمال، مجلد (3)، العدد (1)، جوان 2018م، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.
- الحجازين، فارس سالم (2018) أثر أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية. دراسة حالة الفنادق السياحية بمنطقة البحر الميت، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- سلامي، منيرة؛ ورفيقة، سنيقرة (2013) أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة.
- الصيرفي، محمد (2009) المسؤولية الاجتماعية للإدارة، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- عبا، بهية (2019). إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية في المؤسسة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنة، كلية إدارة الاعمال.
- عبد الحليم، أحمد عبد الكريم غانم (2019). أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية للفنادق المصرية تجاه العاملين في رضاهم الوظيفي بالتطبيق على مدينة شرم الشيخ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج16، ع2، جامعة قناة السويس- كلية السياحة والفنادق.
- موسى: باح محمد (2018). الاستراتيجيات التنافسية وتأثيرها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في صناعة الفنادق: دراسة ميدانية في فنادق الدرجة الممتازة بمدينة بغداد، مجلة الادارة والاقتصاد، السنة (41)، ع (114).

ثانياً- المراجع بالأجنبية:

- Dessler, G. (2009). A framework for human resource management. Pearson Education India.
- Palacios- Florencio, B., Castellanos- Verdugo, M., & Rosa- Díaz, I. M. (2016). Effect of Environmental Activities within the frame of Corporate Responsibility in hotel establishments. Environmental Engineering & Management Journal (EEMJ), 15(7).
- Quairel, F., & Capron, M. (2004). Mythes et réalités de l'entreprise responsable: acteurs, enjeux, strategies, p: 114.

- Ștefănică, M., & Sandu, C. B. (2019). Eco- practices—Prerequisite for Increasing the Environmental Performance and the Social Responsibility in Hotel Industry. Ovidius University Annals, Series Economic Sciences, 19(1).