إدارة المعرفة خيار إستراتيجي لتفعيل التنمية السياحية المستديمة

أ. لحشم قسمية
جامعة البليدة

أ. ينون آمال
جامعة جيجل

ملخص:

المعرفة والسياحة وجهان لعملة واحدة تتجسد في تحقيق إنسانية الإنسان في عصر تداخلت فيه القيم واختفت فيه الحدود؛عصر كان للعولمة بأبعادها المتنوعة ولتغير أنماط التفكير وأساليب التعاون بين دول العالم الدور الأكبر في تغيير نماذج بناء الاقتصاد القومي،لدول شكلت فيها السياحة أهم صناعة في قرن شهد تغيرا كبيرا في الأنظمة البيئية التي تضمن استمرار حياة الكائن الحي على هذا الكوكب.وفي ظل التراكم المعرفي الذي شهده إنسان القرن الواحد والعشرين،وتنامي الوعي البيئي العالمي بضرورة تحقيق استدامة التنمية لأجيال المستقبل كان التطلع نحو تجسيد التنمية السياحية المستديمة مطلبا رئيسا في عالم تسيطر عليه المعرفة وإدارتها،التي أصبحت مفتاحا سحريا يرجى من وراءه بناء اقتصاد عالمي تكون فيه السياحة المستديمة القلب النابض،وإدارة المعرفة شريانها الروحي.

Abstract

Knowledge and tourism are two sides of one coin is reflected in the achievement of human rights in the era overlapped the values and disappeared when the border; an era of globalization dimensions diverse and changing patterns of thinking and methods of cooperation between the countries of the world's biggest role in changing the models of building the national economy, the countries formed the tourism industry's most in a century has seen a significant change in environmental regulations that ensure the survival of the organism on the planet. in the accumulation of knowledge witnessed by a person twenty-first century, and the growing global environmental awareness the need to achieve sustainable development for future generations was looking towards the embodiment of tourism development sustainable demand president in a world dominated by knowledge and management, which has become a magic key from behind it, please build a global economy where the heart of sustainable tourism, and knowledge management spiritual lifeline.

المنارة للاستشارات

تمهيد:

تعتبر المعرفة من المجالات الجديدة القديمة التي تمتد إلى آلاف السنين عبر التاريخ الغابر.وهي أحد العناصر الأساسية في اقتصاد اليوم المبني على المعلومة بكل أنواعها،والذي كان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الأثر البالغ على تحويل مسار العلاقات الاقتصادية الدولية بين دول العالم المترامية عبر القارات الخمس.

كانت البيئة بما تحويه من موارد مصدر النمو الاقتصادي ومنبع مهم لثروات شركات كبرى تمكنت من تكريس جذورها في أغلب مناطق العالم، وخاصة في الدول النامية التي لم يكن الوعي بأهمية البيئة قد بلغ مداه، ولم يجد الأرضية الملائمة بعد لحدوثه،كان ينظر للموارد البيئية بأنها موارد غير ناضبة، وأنها ثروات متاحة للإنسان يأخذ منها ما يوفر له حياة كريمة تليق بمكانته في العالم الحي...لكن هذا الاستخدام تجاوز الحدود المسموح بها خاصة مع ظهور بوادر تراجع احتياطات بعض الموارد البيئية كالطاقات الأحفورية،وتناقص المخزون الإستراتيجي من موارد حساسة بها تستقيم الحياة أساسها الماء.لذلك تعالت الأصوات بضرورة المطالبة بحماية كوكب الأرض تجسدت في مؤتمرات عالمية كان لها صدى كبير في بلورة فكر تنموي جديد،قوامه حماية البيئة بكل مكوناتها بما يضمن استمرار الحياة على هذا الكوكب لأجيال الحاضر وأجيال المستقبل،وهو ما عبر عنه بالتنمية المستديمة التي كرست حق الإنسان في حياة أمنة على كوكب محدود المساحة.

وسيطرت الصناعة والزراعة على مجريات الاقتصاد العالمي لفترة طويلة،والتي اتسمت باستنزاف الموارد وتبديد الثروات الطبيعية بما أثر على الأنظمة البيئية؛كان التوجه أو البحث عن قطاعات صديقة للبيئة تحقق الاستدامة وتضمن تحقيق قيمة مضافة ومخرجات ذات طابع نظيف.وربما التنمية السياحية المستديمة من بين أكثر المجالات استقطابا للدول التي تسعى جاهدة لضمان حقوق أجيالها المستقبلية،ومع تنامي عصر المعلوماتية والتكنولوجيا الدقيقة كان لاقتصاد المعرفة مجسدا بإدارة المعرفة دورا بارزا في تحقيق النجاح للعديد من الشركات العالمية التي اتخذت من هذا الاقتصاد وجها أخر للتميز ورفع أدائها.

المنارة للاستشارات

وبين دواليب الاقتصاد الذي تعتبر الموارد البيئية أهم مدخلاته،ورغبة المجتمع الدولي في بناء عالم فيه للمعرفة بصمة متجددة يطرح التساؤل التالي:**كيف يمكن لإدارة المعرفة أن تساهم في تفعيل التنمية السياحية المستديمة؟**

وللإجابة على هذا التساؤل،قيمنا الدراسة إلى المحاور التالية:

المحور الأول:التأصيل النظري لإدارة المعرفة؛

المحور الثاني:الجوانب النظرية للتنمية السياحية المستديمة؛

المحور الثالث:دور إدارة المعرفة في تفعيل التنمية السياحية المستديمة.

المحور الأول:التأصيل النظري لإدارة المعرفة

مثل العنصر البشري لفترة طويلة من الزمن عنصر كباقي عوامل الإنتاج الأخرى،يؤجر ويحصل مقابل ذلك على أجره.وبمرور الوقت ومع تحول الاقتصاد من اقتصاديات المادة إلى اقتصاديات المعرفة،زادت أهمية العنصر البشري كميزة تنافسية للمؤسسات وأصبح أهم داخلها وتطور اهتمام إدارة الموارد البشرية بقضايا المعرفة ومصادرها،وأصبحت المعرفة محورا رئيسا في أي اقتصاد يسعى للتقدم وتحقيق التميز والتفوق وأصبح ينظر للمعرفة بأنها المادة التي لا تستهلك بالاستخدام وإنما تنمو وتكبر.

1- مفهوم المعرفة وخصائصها:

أ- مفهوم المعرفة:

شكل رأس المال في الماضي وقود المجتمعات في تطورها وبناء قدراتها،أما اليوم فغن المعرفة هي التي أصبحت القوة الدافعة للرقي وتحقيق مكانة في اقتصاد عالمي اختفت فيه الحدود وتداعت فيه العوائق السياسية،الثقافية والاجتماعية.لقد تنوعت التعاريف التي قدمت للمعرفة،ولكن ربما النقطة التي اتفق حولها الجميع أن المعرفة هي عنصر مهم في اقتصاديات اليوم ،وان تقدم الأمم يقاس بما تملكه من معارف وبقدرتها على استخدامها.

المنارة للاستشارات

- ✓ المعرفة هي بناء فكري ينشأ عن طريق قوة العقل البشري؛
- ✓ المعرفة معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل المشكلة؛
- ✓ المعرفة هي سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات وتتدرج إلى البيانات ثم إلى المعلومات ثم إلى المعرفة ثم إلى الحكمة.

ويتم عادة تناول المعرفة انطلاقا من مجموعة من المناهج:[1]

- ✓ **المنهج الاقتصادي**:الذي يرى في المعرفة رأس مال فكري وقيمة مضافة تتحقق عند استثمارها الفعلي؛
- ✓ **المنهج المعلوماتي**:المعرفة قدرة على التعامل مع المعلومات وتوظيفها لتحقيق هدف موصوف؛
- ✓ **المنهج الإداري**:المعرفة موجودا تتعامل معه إدارة المنظمة في سعيها لإنتاج السلع والخدمات؛
- ✓ **المنهج التقني**:المعرفة قدرات تقنية تتمكن المنظمة من توظيفها لتحقيق أهدافها؛
- ✓ **المنهج الاجتماعي**:المعرفة بنية اجتماعية تعمل المنظمة على توظيف عناصرها لتحقيق أهدافها؛
- ✓ **المنهج الوظيفي**:المعرفة وظيفة لها قوة تتيح للمنظمة مواجهة تحدياتها وتحقيق تميزها واقتدارها.

ب- خصائص المعرفة:

للمعرفة سمات عديدة تؤثر على أسلوب إدارتها،وعلى قدرة المنظمة على النجاح.ومن أهمها:[2]

- ✓ الشخصانية:وتعكس خلفية الشخص الذي يستخدمها،وكظلك السياق الذي يتم فيه تناول هذه المعلومات؛
- ✓ قابلية المعرفة للانتقال(تعميمها بين المنظمات،...)؛
- ✓ الطبيعة المضمرة المخفية للمعرفة(تتولد المعرفة داخل الإنسان وليس على الورق،...)؛

المنارة للاستشارات

- ✓ التعزيز الذاتي والزوالية(عدم ثبات قيمتها مع الزمن بل هي عرضة للتغير والزوال، ...)؛
- ✓ اللحظية(عدم القدرة على معرفة متى يتم توليد معرفة جديدة، ...)؛

وتكمن أهمية المعرفة في أنها تمكن من يملكها في التجاوب مع المستجدات التي تواجهه وتجعله أكثر قدرة على الوصول إلى حلول أفضل للمشاكل التي تقع في مجال معرفته، ومن خلالها يستطيع الإنسان تشخيص المشاكل وتحديد بدائل لها للتوصل إلى حلول جيدة.

2- الجوانب الفنية لإدارة المعرفة:

أ- تعريف إدارة المعرفة:

تعد إدارة المعرفة من الميادين العلمية الحديثة نسبيا ولا سيما المستوى التطبيقي منها،ولم يعد التحدي لمنظمات الأعمال اليوم يقتصر على مقدار المعلومات التي تحصلها بل على البحث من خلال المعلومات المتوافرة على أكثرها فائدة ومنفعة لبقائها واستمرارها.وقد وردت العديد من التعاريف لإدارة المعرفة،نذكر منها:[3]

- ✓ إدارة المعرفة هي العملية المنهجية المنظمة للاستخدام الخلاق للمعرفة وتكوينها؛
- ✓ إدارة المعرفة هي عمليات تراكم وابتكار المعرفة بكفاءة وإدارة قاعدة معرفة المنظمة لتخزينها، والإفادة من مشاركتها بغرض تطبيقها بفاعلية؛
- ✓ إدارة المعرفة هي إدارة الموجودات الفكرية للمنظمة(رأس المال الفكري).

ب- عناصر إدارة المعرفة:

يرى بعض الباحثين أن إدارة المعرفة تتضمن العناصر التالية:[4]

- ✓ **التعاون**:ويؤثر على عملية خلق المعرفة من خلال زيادة مستوى تبادلها بين الأفراد والأقسام والوحدات؛
- ✓ **التعلم**:عملية اكتساب المعرفة الجديدة من قبل الأفراد القادرين والمستعدين لاستخدام تلك المعرفة في اتخاذ القرارات أو بالتأثير على الآخرين؛

المنارة للاستشارات

- ✓ **الثقة**:وتتجسد في الحفاظ على مستوى مميز ومتبادل من الإيمان بقدرات بعضنا البعض على مستوى النوايا والسلوك كما أن الثقة يمكن أن تسهل عملية التبادل المفتوح، الحقيقي والمؤثر للمعرفة؛
- ✓ **المركزية**:تركيز صلاحيات اتخاذ القرار والرقابة بيد الهيئة التنظيمية العليا للمؤسسة وإن خلق المعرفة يحتاج إلى لا مركزية عالية؛
- ✓ **الرسمية**:المدى الذي تتحكم به القواعد الرسمية،السياسات والإجراءات القياسية بعملية اتخاذ القرارات وعلاقات العمل ضمن إطار المؤسسة.خلق المعرفة يحتاج إلى مستوى عالي من المرونة في تطبيق الإجراءات والسياسات مع تقليل التركيز على قواعد العمل؛
- ✓ الخبرة الواسعة العميقة؛
- ✓ تسهيلات ودعم تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ **الإبداع التنظيمي**:القدرة على خلق القيمة،المنتجات،الخدمات،الأفكار أو الإجراءات المفيدة عن طريق ما يبتكره الأفراد الذين يعملون معا في نظام اجتماعي حاذق ومعقد.

ج- قواعد إدارة المعرفة:

تتلخص في:[5]

- ✓ **إستراتيجية قائمة على المعرفة**:إذ أن التطورات التي تحتم السعي نحو استحداث منتجات وأسواق جديدة، وتطوير منتجات جديدة لأداء الأعمال تستلزم توافر المعلومات والمعرفة؛
- ✓ **ثقافة المشاركة في المعرفة**:من أجل ضمان تعظيم الاستفادة من المعلومات التي تم الحصول عليه والمعارف التي تم تحصيلها،يتعين تشجيع القائمين على ذلك الأمر على مشاركة أفضل الممارسات والتقنيات الحديثة والدروس المستفادة مع زملائهم داخل المنظمة وفي شتى أنحاء العالم.

المنارة للاستشارات

- ✓ **بنية أساسية للدعم الفني**:يتم ضخ استثمارات هائلة في متطلبات الحاسب الآلي من مكونات مادية وبرامج والتطبيقات اللازمة، من أجل تخزين وتداول ونقل المعرفة والمعلومات المتاحة لدى أي منظمة...
- ✓ بحوث وتحليل العمليات.

وحتى يتم تحقيق إدارة فعالة لا بد من :[6]

- ✓ علاج اختلال هياكل الإنتاج(تنويع هياكل الإنتاج وتطويرها،تنويع هياكل الصناعات، ...)؛
- ✓ علاج نقص المهارات(تعديل هيكلي في سياسات التعليم، تعديل هيكلي في سياسات التدريب، ...)؛
- ✓ علاج اختلال هيكل القوى العاملة(تطبيق التنمية البشرية، إعداد المواطن العربي اجتماعيا وثقافيا، ...)؛
- ✓ الاهتمام بالبحوث والتطوير التكنولوجي؛
- ✓ العمل على استقطاب المهارات الفكرية؛
- ✓ وضع نظام مناسب للحوافز؛
- ✓ تكوين بنوك المعلومات؛
- ✓ تطوير مراكز البحوث.

المحور الثاني: الجوانب النظرية للتنمية السياحية المستديمة

تعد السياحة اليوم أحد أهم قطاعات الاقتصاد جاذبية وديناميكية،وأصبحت خيار ذو أبعاد متداخلة في اقتصاد العالم اليوم بالنظر إلى اختلاف الآراء والرؤى حولها خاصة في الجانب الذي يتعلق بحماية البيئة،والقدرة على ضمان استدامة التنمية في دول كان لأثرها الاقتصادي على البيئة مخلفات مؤلمة عانى منها كوكب الأرض وستعاني منها أجيال المستقبل.

المنارة للاستشارات

1- مفهوم السياحة وتطورها:

يرى الأستاذ " شمولر جوستاف"،أن منشأ السياحة يعود إلى نشأة الإنسان نفسه وأن حاجات الإنسان الغريزية كالطعام والأمن هي التي دفعته إلى السفر والترحال...كذلك ساهمت الديانات في تطوير السياحة ويبرز هنا الحج الذي لعب دورا فعالا في تنمية وتطوير السياحة وتقديمها وتعريفها للغير.[7]

لقد مرت السياحة بعدة مراحل،أهمها:

- ✓ **المرحلة الأولى**:التنقل والترحال من أجل محيط أفضل وذلك قصد الرعي والبحث عن الرزق والأمن وهذا ما ميز حياة البداوة أي أساس حياة الإنسان البدائي،حيث جاب الصحراء القاحلة والهضاب والوديان وعبر الأنهار وصولا إلى السهول الخصبة،فارتبط بالطبيعة وعرف الزراعة فكانت بمثابة مرحلة للاستكشاف ومعرفة جديدة للسفر.
- ✓ **المرحلة الثانية**:التجارة والتي لازمت التطور الطبيعي للجماعات الإنسانية وأصبحت في استقرارها تنتج فائضا عن حاجاتها الضرورية وتسعى لتصريفه بكافة الطرق الممكنة.
- ✓ **المرحلة الثالثة**:الرغبة في معرفة المجهول وما هو جديد من الثقافة والمعارف ورغبة الإنسان في التحرر من قيود بيئته وراء الاكتشاف والتعارف.إن المرحلة الثالثة هي أكثر ما ميز ظاهرة السياحة في الماضي، وذلك من خلال عدة أشكال نذكر منها:

- ✍ السفر من أجل المغامرة والإطلاع أو الاستكشاف والمصلحة(ابن خلدون،ابن بطوطة،ابن جبير،...)،
- ✍ السفر الذي قام به العلماء والمثقفون الرحالة لدراسة الآراء ونظم حياة الشعوب الأخرى،ودراسة الآثار والثروات(هيرودوت،يوانغ شانغ،...)؛

المنارة للاستشارات

أما من حيث تعريفها، فقد تنوعت التعاريف التي قدمت للسياحة باعتبارها حقلا متداخلا بين علوم عدة، ولأنها كلمة تعبر عن الجمال والإحساس أكثر من أي مجال أخر ،وأهمها نجد:

- ✓ عرفها جوير فولر الألماني1905 :أنها ظاهرة من ظواهر العصر التي تنبثق من الحاجة المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام، والإحساس بجمال الطبيعة وتذوقها والشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق ذات طبيعة خاصة؛
- ✓ روبرت لونكار: السياحة عبارة عن مجموع الأنشطة البشرية المتعلقة بالسفر وصناعة تهدف إلى إشباع حاجات السائح؛
- ✓ صلاحا عبد الوهاب: السياحة مجموعة من العلاقات والخدمات المرتبطة بعملية تغيير المكان وقتيا وتلقائيا وليس لأسباب تجارية أو حرفية.

وحسب المنظمة العالمية للسياحة فإن:[9]

- ✓ **السائح:** كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره 24سا على الأقل بحيث تكون أسباب الزيارة(السفر) من أجل الترفيه، الراحة، الصحة، قضاء العطل، الدراسة، الديانة، الرياضة، أو من أجل القيام بأعمال عائلية، حضور مؤتمرات، ندوات علمية، ثقافية وسياسية؛
- ✓ **المتجول المتنزه:** كل زائر مؤقت لا تتجاوز مدة إقامته 24سا على الأكثر خارج مقر إقامته المعتادة.

2- خلفية نظرية للتنمية السياحية المستديمة:

إن التنمية في أي شكل من أشكالها تعني التغيير، وهي عملية مخططة تهدف إلى تغير مخطط لذا فهي تعتبر تغيرا ونموا ايراديا مخططا في الأساس أو الأقل يجب أن يتوفر لها قدر معين من التنظيم والسيطرة.والتنمية السياحية لاتختلف عن التنمية بشكل عام فهي بالأساس عملية تغير على نحو منظم ترسم الأحداث المستقبلية وتأثيراتها المحتملة وتنطلق من تعظيم القدرات على اجتذاب أكبر عدد من السياح.

المنارة للاستشارات

أ- تعريف التنمية السياحية المستديمة:

البيئة هذه الكلمة البسيطة في حروفها، المعقدة في مفاهيمها أصبحت أساس بناء عالم اليوم الذي تغيرت ملامحه بفعل الاستغلال المفرط لموارد كوكب الأرض الذي جعل الإنسان يدرك أن مصيره على الأرض مهدد، وأن بقاءه مرهون بمدى قدرته على حماية بيئته والتضحية بالماديات من أجل مستقبل أفضل لأجيال ترغب في حياة كريمة.فكانت التنمية المستديمة من بين أكثر الحقول التي درست،وأصبح تجسيدها على أرض الواقع حقيقة وأصبحت الاستدامة عنوانا عريضا وجذابا لكل مجالات الاقتصاد وربما السياحة أكثر الحقول تأثرا بهذا بالنظر إلى المكانة التي أصبحت تجسدها في الهيكل الاقتصادي للعديد من الدول.

إذا كانت التنمية المستديمة هي التنمية التي تأخذ بعين الاعتبار حاجات المجتمع الراهنة بدون المساس بحقوق الأجيال القادمة في الوفاء باحتياجاتهم.[10]فإن التنمية السياحية بشكل عام تعني مدى اتساع قاعدة التسهيلات والخدمات لكي تتلاقى مع احتياجات السائحين.[11]وقد تطرق العديد من الباحثين إلى المراحل التي مرت بها وقدموا في ذلك نماذج مختلفة منها نموذج "ميوسك" الذي قسم مراحل التنمية السياحية إلى أربع مراحل وهي:[12]

- ✓ **مرحلة الاكتشاف**:وفيها يتم اكتشاف القدرات السياحية للمقصد السياحي؛
- ✓ **مرحلة النمو**:وفيها يبدأ تطوير الموارد السياحية للمنطقة بشكل تدريجي؛
- ✓ **مرحلة الانطلاق**:وفيها تأخذ الدولة بمبدأ التخطيط والتوسع السياحي؛
- ✓ **مرحلة النضج**:حيث تظهر المنطقة على الخريطة السياحية وفيها يتكامل النشاط السياحي من خلال عناصر الجذب السياحي والتسهيلات.

ومن ثم فالتنمية المستديمة هي الأم الرءوم التي أنجبت التنمية السياحية المستديمة، فما المقصود بها:

حسب منظمة السياحة العالمية"التنمية السياحية المستديمة هي التنمية التي تقابل وتشبع السياح والمجتمعات المضيفة الحالية وضمان استفادة الأجيال

المنارة للاستشارات

المستقبلية،كما أنها التنمية التي تدير الموارد بأسلوب يحقق الفوائد الاقتصادية والاجتماعية والجمالية والإبقاء على الوحدة الثقافية،واستمرارية العمليات الايكولوجية،والتنوع البيولوجي ومقومات الحياة الأساسية.[13]

أما محاورها فيمكن فتتمثل في:[14]

- ✓ **محور الحيز الزمني**:تفضيل التواصل والديمومة في النشاط السياحي على التطورات المؤقتة؛
- ✓ **محور الحيز المكاني**:تفضيل حماية البيئة الطبيعية وأنظمتها؛
- ✓ **محور المعاملات**:تفضيل التداخل والتفاعل البشري والاجتماعي والتقاني والاقتصادي؛
- ✓ **المحور القيمي**:تفضيل قيم التضامن والسلوكيات المسئولة لدى الجميع وعلى الأخص لدى السواح.

ب- مبادئ التنمية السياحية المستديمة :

من حيث مبادئها، فقد تم اعتمادها من تقرير"الإستراتيجية العلمية للتنمية السياحية"، وتتضمن سبع مبادئ:[15]

- ✓ **المبدأ الأول**:العمل على الحد من التأثير البشري الواقع على كوكب الأرض(التأثير العالمي)، والتأثير الواقع على المنطقة(التأثير المحلي)إلى المستوى الذي يتناسب مع الطاقة الاستيعابية للكوكب أو المنطقة المحلية على حد سواء؛
- ✓ **المبدأ الثاني**:الحفاظ على والتمسك بمخزون الثروة الحيوية في المنطقة؛
- ✓ **المبدأ الثالث**:العمل على تقليل استنفاد الموارد غير المتجددة؛
- ✓ **المبدأ الرابع**:الترويج للتنمية الاقتصادية طويلة الأجل التي تعمل على تعظيم الفوائد من مخزون معين من الموارد،في حين تعمل على الحفاظ على الثروة الحيوية الموجودة بالمنطقة؛
- ✓ **المبدأ الخامس**:المساهمة الفعالة للمجتمعات المحلية في اتخاذ القرارات خاصة المؤثرة عليهم،وهذا المبدأ يقوم على تفعيل دور مشاركة المجتمع؛

المنارة للاستشارات

- ✓ **المبدأ السادس:** التوزيع العادل لكل الفوائد والتكاليف المترتبة عن استخدام الموارد والإدارة البيئية.ويهدف إلى التوزيع العادل لكل من الايجابيات والسلبيات الناتجة عن استخدام الموارد المتاحة بين مختلف الفئات ذات العلاقة بصناعة السياحة.
- ✓ **المبدأ السابع:** الترويج للقيم التي تشجع الآخرين على انجاز وتنفيذ مفهوم التواصل،ويقوم هذا المبدأ على أساس أن صناعة السياحة تعتبر الصناعة القائدة لعملية التنمية المتواصلة في المجتمع.

المحور الثالث: دور إدارة المعرفة في تحقيق التنمية السياحية المستديمة

إن إدارة المعرفة يمكن استخدامها على مستوى المقاصد السياحية، بحيث يكون مستواها الجزئي على المنظمات والمؤسسات السياحية؛ أما المستوى الكلي فيقوم على مستوى الشبكة الرابطة بين المنظمات والتي في ظلها يتم نقل وتحويل المعارف فيما بين المنظمات.

1- إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة:

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من أكثر المجالات حيوية وتطبيقا على مستوى المنظمات؛ وهو في المنظمات السياحية أكثر بالنظر لتركيز هذه الأخيرة على إرضاء العميل(السائح)، ولأن السياحة هي فن الاتصال والعلاقات الإنسانية.

إن إدارة الجودة الشاملة تركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم،بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة جميع الأطراف.وضمن هذه المنظومة يعتبر العميل (السائح)هو محور الاهتمام وإرضاءه وتلبية رغباته ضرورة حتى تنجح المنظمة السياحية،وينجح الاقتصاد القومي لأي دولة.وفي هذا الجانب،تعتبر إدارة المعرفة(توفر المعارف)أداة فعالة لتجسيد الجودة الشاملة على المستوى الجزئي(المنظمة السياحية) والمستوى الكلي(الاقتصاد القومي)

المنارة للاستشارات

خاصة إذا ما علمنا أن كلتا الإدارتين تتطلب تغيير على مستوى الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة وأسلوب الإدارة.

وتتجلى مساهمة إدارة المعرفة في هذا الجانب من خلال:

- ✓ تفصيل عملية التعلم لدى العاملين في المنظمة السياحية من خلال بعضهم البعض، وبالاعتماد على المصادر الخارجية مما يساهم في الرفع من كفاءة المنظمة السياحية؛
- ✓ مساعدة العاملين على بناء قدراتهم،وجعلهم أكثر مرونة مما يؤدي إلى توسع الخبرات لديهم ودعم زيادة رضا الزبائن(دعم التدريب، تقديم الحوافز)؛
- ✓ تحسين مختلف العمليات والفعاليات داخل المنظمة السياحية وخارجها، بما يساهم في تعزيز وظائفها المختلفة خاصة التسويق والإنتاج ويتجلى هذا من خلال فعالية العمليات وكفاءتها؛
- ✓ دعم المنتج السياحي في الأسواق التنافسية من خلال الإبداع والابتكار(رأس المال المعرفي)، بما يساهم في تحقيق قيمة مضافة؛

وجودة المنظمة السياحية واستدامة التنمية السياحية في أي دولة تتوقف على مدى القدرة على تلبية حاجيات ورغبات السائح، وهذا منوط بتوفر:

- ✓ قيادة فعالة(مهارات فنية، مهارات اتصالية ومهارات تحليلية)؛
- ✓ ثقافة الجودة(التركيز على السائح، التفاني في العمل، أداء العمل الصحيح من المرة الأولى، الصدق في التعامل مع الآخرين، التميز، الاستمرار في التعلم)؛
- ✓ ثقافة تنظيمية تشجع وتحث على العمل بروح الفريق؛

وحتى ينجح الفرد العامل في عصر المعرفة والمعلومات، ويساهم في تحقيق الجودة الشاملة على مستوى المنظمات السياحية.ترى إدارة العمل الأمريكية ضرورة توفر سبع مهارات أساسية لذلك:

- ✓ التفكير الناقد والبناء والإبداع؛
- ✓ التعاون والاتصال؛

المنارة للاستشارات

- ✓ فهم التداخلات الثقافية؛
- ✓ استخدام الكمبيوتر؛
- ✓ المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس؛

2- إدارة المعرفة والإدارة البيئية :

يعتبر مفهوم الإدارة البيئية من المفاهيم التي ارتبطت ارتباطا وثيقا بالتنمية المستديمة ،وكان لها الأثر الأكبر على القيمة السوقية لكبرى الشركات العالمية خاصة بعدما أصبحت جوائز الإيزو تأشيرة نجاح وتفوق وولوج للأسواق العالمية.

وتعبر الإدارة البيئية عن إيجاد وتصميم نوع من الآلية الشاملة التي تتضمن عدم وجود أثار بيئية ضارة لمنتجات المنظمة، وذلك عبر جميع المراحل(التخطيط، التصميم، وصولا إلى المنتج التام).وحتى تكون هناك تنمية سياحية مستديمة لا بد من تبني الإدارة البيئية لوظائف المنظمة السياحية من جهة ،ومن جهة أخرى لا بد من نشر الثقافة البيئية على مستوى الاقتصاد القومي للدولة وهذا لا يتأتى إلا بتطبيق المعارف البيئية التي تساهم في إيجاد مجتمع بيئي.

أ- على مستوى المنظمة السياحية :

من خلال:

- ✓ تبني الإنتاج المسئول بيئيا(الإنتاج الأنظف) ، الذي يقوم على قاعدتين أساسيتين:
  1. حماية البيئة والمستهلك؛
  2. تحسين الكفاءة التشغيلية للصناعة أو للإنتاج داخل المنظمة السياحية.
- ✓ التسويق الأخضر وذلك من خلال تطوير ،تسعير ،ترويج وتوزيع منتجات لا تلحق أي ضرر بالبيئة الطبيعية(المستهلك الأخضر ،المنتج الأخضر ،الإعلان الأخضر...)؛
- ✓ الموارد البشرية من خلال جلب عاملين ذو توجه بيئي، وتكوين إطارات عليا بيئيا ونشر الثقافة البيئية؛

المنارة للاستشارات

- ✓ البحث والتطوير من خلال إجراء الأبحاث التي تقلل من ظاهرة التلوث، أي الأخذ بعين الاعتبار البعد البيئي في البرامج البحثية المستقبلية؛
- ✓ المحاسبة الخضراء من خلال توصيل الآثار الاجتماعية والبيئية المرتبطة بالممارسات الاقتصادية للمنظمة السياحية.

ب- على مستوى الاقتصاد ككل:

من خلال:

- ✓ استخدام التكنولوجي الصديقة للبيئة في إدارة العمليات السياحية ككل؛
- ✓ قياس اتجاهات المجتمعات المضيفة اتجاه السياحة؛
- ✓ نشر التشريعات والقوانين المتعلقة باستخدام الموارد السياحية فضلا عن توفير الهيكل الإداري الذي يحقق ذلك.

3- إدارة المعرفة والمجتمع المدني:

يشكل المجتمع المدني نسيج متشابك من العلاقات التي تقوم بين أفراد من جهة، وبين الدولة من جهة أخرى.وهي علاقات تقوم على تبادل المصالح والمنافع والتعاقد والتراضي والتفاهم والاختلاف والحقوق والواجبات والمسؤوليات؛ثم إن هذا النسيج من العلاقات يستدعي، لكي يكون ذا جدوى أن يتجسد في مؤسسات طوعية اجتماعية واقتصادية وثقافية وحقوقية ومتعددة...ويتجلى دور إدارة المعرفة في تنمية مؤسسات المجتمع المدني حتى تحقق التنمية السياحية المستديمة، وذلك من خلال:

- ✓ تفعيل دور المؤسسات التعليمية في الارتقاء بسلوك الطفل والفرد بما تتضمنه المؤسسات التعليمية من مناهج دراسة عن البيئة، وتحفيز الأنشطة التي تساهم في خدمة وحماية البيئة مثل تدوير النفايات، ...الخ؛
- ✓ تحقيق التفاعل ما بين العمال والنقابات العمالية بعقد ندوات ودورات توعوية حول أضرار الاستخدام السيء لبعض التكنولوجيات الملوثة للبيئة؛

المنارة للاستشارات

- ✓ بلورة التعاون بين المزارعين والنقابات الزراعية خاصة، وأن النشاط الزراعي بشكل كبير في تلويث البيئة من خلال المبيدات التي يتم استخدامها، وهذا لا يتم إلا عن طريق الإرشاد الزراعي؛
- ✓ دفع عجلة الإعلام البيئي نحو الأمام باعتباره أداة ضغط مهمة على كل المستويات، ويمثل سلطة لها قوة تفوق قوة السلاح.

إضافة إلى كل ما سبق، يمكن ذكر بعض الجوانب المهمة التي يمكن لإدارة المعرفة أن تسهم من خلالها في تحقيق التنمية السياحية المستديمة ومن بينها:

- ✓ تأمين المعرفة الخاصة بالعلاقات بين مختلف العوامل البيولوجية والفيزيائية والاجتماعية التي تتحكم في البيئة؛
- ✓ الاستعانة بأساليب شتى لتزويد الناس بمجموعة متنوعة من الكفايات العملية والتقنية التي تسمح بإجراء أنشطة رشيدة في البيئة؛
- ✓ بناء ميزة تنافسية فعالة تكون غير قابلة للمحاكاة ومستمرة في الزمن؛
- ✓ تفعيل الاستدامة في كافة المجالات الحياتية لجميع الأفراد، سواء كانوا مسئولين أو من ذوي المجتمع.

المنارة للاستشارات

الخاتمة:

المعرفة هي روح العصر الحالي الذي تشكل فيه المعلومة بجميع أنواعها،والفكرة بكل خصائصها القلب النابض الذي تستقيم به اقتصاديات اليوم ،وهذا ما يجعل من إدارة المعرفة دواءا فعالا لجميع المشكلات التي يمكن أن تواجهها منظمات الأعمال وخاصة السياحية منها لارتباطها الوثيق بالجانب الجمالي للاقتصاد.وفي ظل التغيرات والتحولات التي شهدتها الساحة الاقتصادية العالمية ،ومع تنامي الطلب العالمي على مخرجات البيئة وتصاعد الوعي العالمي بأهمية المحافظة على موارد ها لكي تستمر حياة الأجيال الحالية وأجيال المستقبل،كان التوجه نحو صناعات لها بعد جمالي وبيئي وقدرة على تحقيق قيمة مضافة للاقتصاد فكانت السياحة واستدامتها محورا رئيسا في ذلك وما عزز هذا التوجه هو درجة الارتباط والتأثير بين التنمية السياحية المستديمة التي تعد مطلبا مهما وإدارة المعرفة التي تعتبر ذراعها الأيمن،خاصة وأن التجارب العالمية في هذا المجال تعكس هذه الحقيقة.

المنارة للاستشارات

النتائج:

- مفهوم التنمية السياحية المستديمة هو حلقة تفاعل ثلاثية مابين تحقيق قيمة مضافة للاقتصاد القومي لأي دولة ، وضمان أكبر منفعة ممكنة من الناحية الاجتماعية والاهم من ذلك حماية الموارد البيئية التي لها الأثر البالغ على باقي العناصر وهذا يخفي حالة من عدم التوازن الواضح ما بين الأهداف الثلاثة بالنظر لاختلاف الأولويات والمصالح بين الدول قائمة،وحتى داخل الدولة الواحدة مابين منظماتها؛
- المعرفة وإدارتها سبيل مهم لتفعيل اقتصاد مبني على القيم والحقائق والمعارف،التي أصبحت في الوقت الحالي رسالة تتبناها قوى عالمية وتجعل منا سلاح ذو فعالية قصوى تستخدمه في المكان والزمان المناسبين؛لكن نجاح إدارة المعرفة في التأثير على مجريات الاقتصاد مرهون بمدى إدراك القائمين عليها لشروطها ولمتطلباتها حتى تحقق الفعالية والكفاءة المطلوبة؛
- حتى تتحقق التنمية السياحية المستديمة لا بد من أن يتم التخطيط الجيد لها انطلاقا من المدخل القانوني والفني والمالي والثقافي، مع مراعاة الجوانب الفنية في عمليات التصميم والتنفيذ للمشاريع السياحية خاصة تلك الموجهة نحو تكريس ثقافة المحافظة على البيئة؛
- حتى يكون للمعرفة بصمة في تحقيق التنمية السياحية المستديمة لا بد وأن يكون القائمين على القطاع السياحي مدركين لمفهوم الاستدامة أولا،ولحق الأجيال المقبلة في أرض خالية من التلوث وتسودها العدالة في توزيع الموارد البيئية ثانيا ،والأهم من كل هذا أن تكون السلطات القائمة في الدولة مستعدة لتقديم كل ما يلزم لإنجاح المشاريع السياحية القائمة والتي تتبنى خيار حماية البيئة.

المنارة للاستشارات

التوصيات:

- دراسة الآثار المختلفة للسياحة بما يساعد على تبني النموذج الأكثر ديناميكية لتحقيق استدامة التنمية السياحية،ويسمح بمعرفة السبل الكفيلة بتخفيف أضرارها على البيئة وتنشيط الطرق العلمية المبنية على المعرفة للتخلص من كل ما من شأنه أن يعرقل عملية تفعيل التنمية السياحية المستديمة؛
- إثراء برامج المنظومة التعليمية بجميع أطوارها بالمعارف الخاصة بالسياحة ،البيئة والتنمية وكل القيم الإنسانية التي يمكن إن تساهم في تخريج أجيال مدركة لواقعها وبالتالي لمستقبلها الذي تلوكه علامات استفهام حوا ما سيكون عليه؛
- القيام بالدراسات والأبحاث الخاصة بتدريب العاملين بالأجهزة الحكومية العاملة في القطاع السياحي وفي المنظمات السياحية بجميع أشكالها، بما يساهم في تنمية ثقافة المعرفة ويحسن صورة الاقتصاد؛
- تفعيل دور المجتمع المدني بكافة أطيافه في بناء منظومة مجتمعية لها القدرة على التأثير في الحياة الاقتصادية،وممارسة ضغوطها إن تطلب الأمر من أجل ضمان حياة سليمة وصحية لأجيال الغد خاصة؛
- العمل على نشر الوعي السياحي والمعرفي في أن واحد، وتحسين طرق وأساليب الاتصال ما بين الأطراف الفاعلة بما يساعد على تقاسم المسؤوليات وتوزيع الأعباء بالشكل الذي يضمن الوصول إلى طبقة مجتمعية ذات فاعلية لها القدرة على تكريس معارفها في استدامة تنميتها العامة والسياحية خاصة؛
- تطبيق الحوكمة على مستوى المنظمات السياحية ،وتبني المسؤولية الاجتماعية كمجال خصب لتحسين أداء هذه المنظمات انطلاقا من تطبيق إدارة المعرفة من خلال تدريب الكوادر البشرية الموجودة وتأهيلها.

المنارة للاستشارات

المراجع والهوامش:

1. علي فلاح الزعبي، **رأس المال الفكري مدخل إستراتيجي لتطوير الكفاءات وتحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال الأردنية**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، 2011، ص06.
2. حسن الزعبي وآخرون، **نظم المعلومات الإدارية**، وزارة التربية، عمان، الأردن، ص ص86- 87.
3. منية خليفة، **أسس تنمية رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، 2011، ص16.
4. نفس المرجع، ص08.
5. Macintosh,filby,kingston and Tate,knowledge
6. مصطفى محمود البكري، **الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص170.
7. مروان السكر، **مختارات من الاقتصاد السياحي**، مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص13.
8. عامر عيسى، **الأهمية الاقتصادية لتنمية السياحة المستدامة**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنة، الجزائر، 2010، ص ص12- 13.
9. كواش خالد، **أهمية السياحة في ظل التحولات الاقتصادية- حالة الجزائر-**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004، ص14.
10. Adib Abdeslam ortide,php 3.article.124www.macro-écologie.net/
11. Ibid
12. عامر عيسى، مرجع سبق ذكره، ص51.
13. www.unwto.org
14. عبد الباسط وفا، **التنمية السياحية المستديمة بين الإستراتيجية والتحديات**، مجلة حلوان، العدد12، جوان2005، مصر، ص134.
15. مصطفى أحمد السيد، **تقييم علاقة الطاقة الاستيعابية بإرساء مبادئ التواصل للتنمية السياحية**، بدون دار نشر، مصر، 2003، ص111.

المنارة للاستشارات