

دور السيميائية التنظيمية في تنمية رأس المال الفكري الأخضر في المؤسسات السياحية

أ.د/ محمد زيدان محمد محمد الشربيني

أستاذ الدراسات السياحية-كلية السياحة والفنادق-جامعة مدينة السادات

mohammed.zeidan@fth.usc.edu.eg

ملخص

يهدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين السيميائية التنظيمية (المعايير السلوكية - المعايير الإدراكية - المعايير التصورية - المعايير التقييمية) وتنمية رأس المال الفكري الأخضر (رأس المال البشري الأخضر - رأس المال الهيكلية الأخضر - رأس المال العلاقتي الأخضر) في المؤسسات السياحية، مع التركيز على كيفية استخدام هذه المنهجية لتعزيز الابتكار البيئي، وتحسين العمليات التشغيلية، وزيادة الوعي لدى العاملين بأهمية المحافظة على البيئة، ويوفر توصيات عملية لتطبيق السيميائية التنظيمية بفعالية لتحقيق التنمية المستدامة.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، لوصف وتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال الاستبيان الذي تم تصميمه لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، وقد تم توزيع الاستبيان على العاملين في المؤسسات السياحية في منطقة القاهرة الكبرى (فنادق خمس نجوم - شركات السياحة فئة أ - شركات طيران - مطار القاهرة الدولي - المتحف المصري - المطاعم)، وتم توزيع 400 استمارة استبيان، تم ارجاع 360 استمارة، منها 300 استمارة صالحة للتحليل، وقد تم استخدام تحليل الوساطة اعتمادا على طريقة Bootstrapping (Hayes & Preacher, 2008)، وطريقة Process (Hayes, 2013)، وتم توزيع الاستبيانات الكترونيا عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي ومجموعات الواتساب.

وتم التوصل الي وجود علاقة ارتباط طردية معنوية قوية بين السيميائية التنظيمية ورأس المال الفكري الأخضر، فزيادة أي عنصر من عناصر السيميائية التنظيمية يزيد بالتبعية عناصر رأس المال الفكري الأخضر، وتبني أنشطة ومعايير وعمليات السيميائية التنظيمية يعزز من تنمية رأس المال الفكري الأخضر.

وتوصي الدراسة بضرورة تبني سياسات وآليات تطبيقية للسيميائية التنظيمية داخل المؤسسات السياحية واستثمار الطاقات البشرية بها والحفاظ على النظم الاجتماعية والثقافية وحفظ الهوية السياحية لتلك المؤسسات.

الكلمات الدالة: السيميائية التنظيمية - رأس المال الفكري الأخضر - المؤسسات السياحية

مقدمة

تعد السيميائية التنظيمية من المجالات الحديثة التي تلعب دورًا حيويًا في تحسين أداء المؤسسات وتطوير بيئات العمل، وبالنظر إلى التحديات البيئية والاقتصادية التي تواجه العالم اليوم، أصبح من الضروري تعزيز دور المؤسسات في تحقيق التنمية المستدامة من خلال استثمار رأس المال الفكري الأخضر، الذي يركز على الابتكار والوعي البيئي واستدامة الموارد (العربي، 2012).

في هذا السياق، يزايد الاهتمام بالمؤسسات السياحية كونها واحدة من القطاعات الاقتصادية الهامة التي تعتمد بشكل كبير على الموارد الطبيعية والبيئية، لذلك يأتي دور السيميائية التنظيمية كمنهج علمي يساهم في فهم وتحليل الرموز والثقافة التنظيمية داخل المؤسسات السياحية بهدف تعزيز القيم البيئية وتطوير رأس المال الفكري الأخضر والحفاظ على البيئة (شباع ومجد، 2024).

المشكلة البحثية

تواجه المؤسسات السياحية تحديات متعددة في ظل تصاعد الضغوط لتحقيق التنمية المستدامة والابتكار البيئي، مع الحفاظ على تنافسيتها في سوق يتسم بالديناميكية، ويعتمد نجاح هذه المؤسسات بشكل كبير على قدرتها على استثمار رأس المال الفكري الأخضر، الذي يشمل المعرفة، والمهارات، والعلاقات التي تساهم في تطوير ممارسات مستدامة. في هذا السياق، تلعب السيميائية التنظيمية دورًا حيويًا في تحليل وفهم الثقافة التنظيمية، والرموز، والمعاني التي تؤثر على سلوك العاملين وممارساتهم. ومع ذلك، يظل هناك نقص في الدراسات التي تستكشف كيفية توظيف السيميائية التنظيمية لتعزيز رأس المال الفكري الأخضر داخل المؤسسات السياحية، خاصة في مواجهة تحديات مثل ضعف الوعي البيئي، وقصور الاستراتيجيات البيئية، وغياب التوجهات الابتكارية الخضراء.

السؤال الرئيسي للمشكلة البحثية:

كيف يمكن للسيميائية التنظيمية أن تساهم في تنمية رأس المال الفكري الأخضر وتعزيز الممارسات المستدامة داخل المؤسسات السياحية؟

أهداف البحث

1. تحليل مفهوم السيميائية التنظيمية وأبعادها.
2. استكشاف مفهوم رأس المال الفكري الأخضر ومكوناته وأهميته في المؤسسات السياحية.
3. تحديد العلاقة بين السيميائية التنظيمية ورأس المال الفكري الأخضر.
4. وضع اليات عمل وسياسات فعالة لتطبيق السيميائية التنظيمية كأداة لتعزيز رأس المال الفكري الأخضر.

أهمية البحث

تعزيز فهم العلاقة بين الثقافة التنظيمية والاستدامة البيئية، حيث يوضح البحث كيف يمكن للسيميائية التنظيمية أن تساهم في بناء ثقافة تنظيمية تدعم مبادئ التنمية المستدامة داخل المؤسسات السياحية، واستكشاف الطرق التي يمكن من خلالها تنمية الإبداع الأخضر لدى العاملين، مما يعزز تبني الحلول المبتكرة التي تقلل من الأثر البيئي للأنشطة السياحية، ويقدم البحث مساهمة علمية جديدة في مجال دراسة العلاقة بين السيميائية التنظيمية ورأس المال الفكري الأخضر، مما يعزز الأدبيات العلمية المرتبطة بهذا المجال.

فرض الدراسة

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السيميائية التنظيمية ورأس المال الفكري الأخضر بالمؤسسات السياحية

الاطار النظري

السيميائية التنظيمية

يشير لفظ سيمياء ليدل على العلامة أو الإشارة، وقد خصص ابن خلدون فصلا في مقدمته عن علم الأسرار والحروف والمسمى بالسمياء، يتكلم فيه عن كيفية مزج القوى الداخلية للأرض والمعلومات الموجودة بها ويذكر محمد (2013) بأن السيمياء هي علم الحروف وأسواره، وتعمل السيميائية التنظيمية مع جميع جوانب السيميائية في المنظمات كالإدارات وسلوك الموظفين، وبذلك تعد السيميائية التنظيمية وسيلة لتنفيذ فكرة أو علامة أو اسم بطريقة توضيحية (الحكيم وموسي، 2018)، فهي فرع من علم السيميائية يتعلق بفهم المؤسسات والمفاهيم الأساسية لنظم المعلومات والاتصالات بها، وقد وجدت السيميائية التنظيمية مكانها بناء على التطبيقات العملية في مجال تحليل وتقييم المنظمات والمعاملات الاقتصادية ونظم المعلومات، وبذلك تمكنت السيميائية التنظيمية أن تصبح نموذجا للمساعدة في تحديد المهام، حيث أنها تساهم في تعزيز أواصر التعاون والتسيق مع أنظمة المعلومات والحوسبة الإلكترونية الحديثة (Gazendam, 2004).

مفهوم السيميائية التنظيمية:

السيميائية هي العلم الذي يدرس المغزى والمعنى والاتصالات في النظم الطبيعية أو في المنظمات، أو هي عبارة عن الأداء الرئيسية أو فكرة العلامة التي تم توثيقها لدراسة العمليات المختلفة (Gazendam&Liu, 2006)، ويمكن وصف السيميائية التنظيمية على أنها التمثيل الذي يوجه سلوك العاملين في المنظمات اجتماعيا، وبهذا فهي مفهوم اجتماعي يدعم من كفاءة تقاسم المعرفة في المنظمات التي قد تكون مفيدة لانتشار السلوك الاجتماعي الإيجابي لوحدة مشتركة اجتماعيا ومستمرة نسبيا من خلال استخدام المعرفة التي يتعذر وجودها عن طريق الاستخدام اليومي في المنظمات (Hankin, 2013).

وقد عرف كل من Schaufeli و Bakker (2008) السيميائية بأنها علم الإشارات أو علم العلامات أو هي دراسة الشفرات والأنظمة التي تمكن العاملين في المنظمة من فهم بعض الأحداث أو الوحدات بوصفها علامات تحمل معنى، والسيميائية التنظيمية هي دراسة المنظمات باستخدام مفاهيم وأساليب السيميائية ويستند هذا البحث على الملاحظات الأساسية التي يتأثر كل سلوك المنظمة بها من خلال التواصل والإشارات من قبل العاملين (Liu, 2004)، وكذا يمكن اعتبارها بأنها العلم الطبيعي الذي يدرس نظم المعلومات الناتج عن أنماط السلوك البشري في المنظمة مع التركيز على المعلومات كأداة اجتماعية لتوظيف التقنيات من جميع الأنواع، ويذكر البشير (2010) السيميائية التنظيمية بأنها واحدة من الأساليب الفنية الاجتماعية التي تدرس المعلومات داخل المنظمة من خلال تكوين أو إنشاء مجموعة من المعايير، وأيضا يمكن وصف السيميائية التنظيمية على أنها مجموعة من الموظفين المشتركين بمعرفة السلوك المرغوب في المشاركة في البناء الاجتماعي لهذه المعرفة من خلال مناقشات حول ما يعنيه، أي تعتبر المنظمة أحد أسباب هذه التغيرات وكيف يمكننا وضع ديناميكيات المنظمات (Liu, 2004) ويمكن وصفها باختصار كالتالي:

- اتجاه يستخدم لتكييف السلوك والإشارات والرموز في زمن التغيير.
- الاتصالات بين الآخرين والمحيطين عن طريق تبادل الإشارات والعلامات.
- إنشاء وسائل التواصل الاجتماعي والمعايير الاجتماعية داخل المنظمة.
- هي الانضباط الهادف إلى تحليل المنظمات باستخدام أساليب وتقنيات ومناهج متطورة.

مما ذكر يمكن تعريف السيميائية التنظيمية علي انها مجموعة من الأنشطة والعمليات التنظيمية التي تتعلق بدراسة العلامات المعبرة عن السلوك التنظيمي للأفراد العاملين داخل المؤسسة من أجل إشاعة ثقافة مشاركة وتبادل الافكار لتحقيق مستويات الأداء المثلي عن طريق معالجة السلبيات السلوكية من أجل تحقيق أهداف كل من المنظمة والموظفين.

مكونات السيميائية التنظيمية

اتفق بعض العلماء (الحكيم وموسي، 2018 - Hankin, 2013 - البشير، 2010 - Gazindam, 2006) علي مكونات السيميائية التنظيمية كالتالي:

أنشطة وعمليات تنظيمية تمثل مجموعة من المهام التي يقوم بها كل فرد عامل في المنظمة من أجل القيام بعمله بشكل منسق سواء كانت هذه المهام مخطط لها أو غير مخطط، وهذه الأنشطة تكون شبيهة بالنظام، أي لها مدخلات ومخرجات. العلامات والإشارات ويقصد بأنها كل علامة سواء كانت حركة أو لفظ أو حتى مهمة يكون لها ارتباط بالسلوك التنظيمي داخل المؤسسة، حيث يجرى عليها مجموعة من العمليات من أجل تحليلها وتصنيفها بما ينفع المنظمة. الثقافة، تعد الثقافة من العوامل الضرورية لإنجاز الأعمال داخل المنظمة أو تحقيق أهدافها، خاصة فيما يتعلق بالحصول على المعلومة وتبادلها مع الأفراد العاملين ومن ثم نشرها داخل المنظمة. الرقابة التنظيمية أو ما يطلق عليها الرقابة الذاتية، فهي عبارة عن عملية تقييم الأفراد العاملين داخل المنظمة لأنفسهم في كيفية إنجاز المهام الموكلة إليهم، ومن ثم العمل على تعزيز الجوانب الإيجابية ومعالجة الجوانب السلبية فيها. كفاءة الأداء وهي المحطة الأخيرة التي ترغب جميع المنظمات بالوصول إليها لكونها تصل إلى الأداء الأمثل الذي يحقق للمنظمة مكانتها التنافسية.

أهمية السيميائية التنظيمية: ذكر Gudwin (2004) مجموعة من النقاط التي توضح أهمية السيميائية التنظيمية كالتالي:

1. تحسين فعالية القدرة التنافسية والمعرفة التنظيمية من خلال التعاون مع الموظفين.
2. تحسين كفاءة العمل من خلال استخدام المعلومات.
3. حل المشكلات التنظيمية والسرعة في خفض التكاليف والقدرة على تقديم الخدمات.
4. معالجة العوامل الرسمية وغير الرسمية من خلال معالجة القصور في المشروعات.
5. تساعد في كشف المشكلات ومعالجتها عن طريق الامداد بالمعلومات للحل.
6. التشجيع على تنفيذ إطار محاكاة لدراسة سلوك العاملين وبيئة سوق العمل.
7. توصيف علامات السيميائية المتاحة مما يؤدي إلى توصيف بنود السلع والخدمات.
8. ترسيخ المفاهيم الأساسية والاهتمام بالأبعاد الاجتماعية وتوفير النظم المعلوماتية لذلك.

مقاييس وأبعاد السيميائية التنظيمية:

نظرا لندرة المقاييس المستخدمة تم الاعتماد على نموذج EDA المستخدم في علم النفس الاجتماعي، ويقسم تلك الأبعاد إلى:

(Helmhout et al, 2005 والبشير، 2010 و Hankin, 2013)

المعايير السلوكية يقوم هذا المعيار على فرض سلوكيات مثلي كمعيار لتقييم أداء العاملين، وقد تكون سلوكيات رسمية لجميع الموظفين أو داخلية للفرد بنفسه. فالتنظيم الذاتي للعمل يؤثر على سلوك العاملين ويعطيهم فرص التصرف لمعالجة أي قصور، وشخصية الفرد بذاته تؤثر على سلوك العمل الاستباقي وتساعد في حل المشكلات وزيادة عنصر الإبداع والابتكار.

المعايير الإدراكية إن كلمة إدراك تعني استخدام القيم والمعتقدات والتصرفات والهياكل في خدمة بيئة العمل، ومنها يوجد نوعين من السلوكيات للموظفين، الأول: وهو استخدام علامة لوصف العمل وبه يتغير العالم ببطء، والثاني: السلوك السيمائي سيغير العالم بسرعة شديدة، وفي مؤسسات الأعمال يمكن الاستفادة من الأداء الفردي المكثف للوصول إلى المعلومات بسرعة، ولكن وجود علامات خارجية يساعد في إنجاز المهام بشكل جماعي أسرع. المعايير التصورية هي ما يجب إدراكه عند النظر إلى علاقة أو علامة أو تصرف بعينه، حيث يعتمد على المنظور الفلسفي والمعتقدات والقيم المختلفة، وتكوين وجهات نظر أو خلفيات مسبقا. المعايير التقييمية أن عنصر التقييم من العوامل اللازمة لاختبار الأعمال والسلوكيات المختلفة، ويتم الاعتماد في التقييم على مجموعة من العناصر مثل معدلات الأداء والإنتاجية والكفاءة والمهارات والمعارف. رأس المال الفكري الأخضر

أوضح (داود، 2022) أن رأس المال الفكري الأخضر هو عبارة عن وعي المنظمة البيئي التي يقودها إلى تبني كافة الأنشطة واستثمارها لاصولها غير الملموسة من أجل الإبداع أو الابتكار البيئي الذي يؤدي إلى المحافظة على البيئة، ويرى yong et al (2022) أن رأس المال الفكري الأخضر يمثل جميع أنواع الأصول غير الملموسة والتي تتمثل في المعرفة والحكمة والقدرات والخبرة والعلاقات في مجال حماية البيئة، كما يرى (Mustafa & Sarwar 2023) أن رأس المال الفكري الأخضر يعني قدرة المنظمة على إيجاد معارف جديدة، وأي أفكار إبداعية تهدف إلى إيجاد منتجات جديدة وتعالج القضايا البيئية، وقد عرفه (Wang 2022)، بأنه أحد أهم مصادر معرفة البيئة الخضراء والقدرة المعرفية للمنظمات لتحسين الميزة التنافسية المستدامة، ويذكر داوود (2022) بأنه بمثابة إجمالي المخزون لجميع أنواع الأصول غير الملموسة والمعرفة والقدرات والعلاقات وما إلى ذلك حول حماية البيئة سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي للمنظمة، ويمثل الأصول غير المادية بالمنظمة بما في ذلك المعرفة والقدرات والخبرة والابتكار في مجال حماية البيئة (Sulistyo & Anik, 2021). مما سبق يمكن تعريف رأس المال الفكري الأخضر بأنه المخزون الكلي من الأصول غير الملموسة والمعرفة والقدرات وما إلى ذلك نحو حماية البيئة على مستوى المنظمة .

من خلال التعاريف السابقة يمكن تحديد مكونات رأس المال الفكري الأخضر، كالتالي:

- 1- الوعي البيئي: إن وعي المنظمة البيئي في كافة المجالات المتعلقة بأداء العمل سيجعلها على قمة المنظمات، التي تسعى إلى تحقيق بيئة خضراء خالية من الملوثات أو أي أعمال أخرى يكون لها ضرر على عمل الأفراد العاملين (Sarwar & Mustafa, 2023).
- 2- إدارة خضراء: وهي الإدارة التي تسعى دائماً إلى المحافظة على البيئة من خلال حث وتشجيع وتحفيز كافة العاملين على أداء الأنشطة الخضراء (Nisar et al, 2021).
- 3- إبداع أو ابتكار أخضر: ويقصد به قيام المنظمة بتطوير أو تقديم منتجات جديدة خضراء للمحافظة على البيئة وبما يحقق لها ميزة تنافسية مستدامة (Mahmood, & Nasir, 2023).
- 4- الأصول غير الملموسة: وتتمثل بالحكمة والخبرات والمهارات والقابليات المعرفية، التي تستطيع المنظمة من خلالها تحقيق أهدافها التي تكون مرتبطة بحماية البيئة (Chuah, 2021).

أهمية رأس المال الفكري الأخضر

رأس المال الفكري الأخضر يمثل أحد أهم الأصول غير الملموسة التي تساعد المؤسسات على تحقيق التنمية المستدامة والحفاظ على البيئة. تتزايد أهميته بشكل ملحوظ في ظل التوجهات العالمية نحو تحقيق اقتصاد مستدام وتقليل الأثر البيئي. وقد ذكر كل من (العشري وعبد الشكور، 2024 و Chuah et al,2021 و Yong et al, 2022) أهمية رأس المال الفكري الأخضر كالتالي:

1. تحقيق التنمية المستدامة من خلال تطوير ممارسات وتقنيات صديقة للبيئة تُسهم في تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والمحافظة على الموارد الطبيعية.
 2. تعزيز الابتكار الأخضر وابتكار منتجات وخدمات مستدامة تقلل من التلوث وتساهم في حماية البيئة، مثل تقنيات الطاقة المتجددة وإعادة التدوير.
 3. زيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال تحسين العمليات واستخدام الموارد بشكل أفضل، وخفض التكاليف التشغيلية.
 4. يسهم في تعزيز صورة المؤسسة ككيان مسؤول بيئيًا واجتماعيًا، مما يزيد من جاذبيتها للعملاء والمستثمرين.
 5. اتباع القوانين البيئية والحد من المخاطر القانونية والمالية المرتبطة بعدم تطبيقها.
 6. زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات السياحية من خلال تقديم حلول مبتكرة ومستدامة في السوق.
 7. تعزيز الوعي البيئي داخل المؤسسة وبين أصحاب المصلحة والمجتمع، مما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة.
- اتفق العديد من العلماء (داوود، 2022 و العشري 2024 و نسرين وعبدالوهاب، 2024 ، Nisar et al,2021 ، Macro&Iajara, 2022) علي أبعاد رأس المال الفكري الأخضر وهي رأس المال البشري الأخضر، رأس المال الهيكلي الأخضر ورأس المال العلاقتي الأخضر.
- أولاً: رأس المال البشري الأخضر: هو إجمالي معرفة الموظفين (الموارد البشرية) بالمهارات والقدرات والخبرات والاتجاهات والابداع والالتزامات حول حماية البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، ويتم تطويره من خلال التدريب والتعلم.
- ثانياً: رأس المال الهيكلي الأخضر: هو إجمالي مخزون القدرات التنظيمية والالتزامات التنظيمية ونظم إدارة المعرفة والفلسفة الإدارية وسمعة المنظمة وبراءات الاختراع وحقوق الملكية والعلامات التجارية المختصة بحماية البيئة.
- ثالثاً: رأس المال العلاقتي الأخضر: هو جميع العلاقات بين أصحاب المنظمة والمصلحة الرئيسيين مثل العملاء والموردين في ظل الاتجاه الأخضر الحالي واستثمار المزيد من الموارد لتطوير العلاقة المتبادلة مع البيئة.

العلاقة بين السيميائية التنظيمية ورأس المال الفكري الأخضر

ترتبط السيميائية التنظيمية برأس المال الفكري الأخضر من حيث المفهوم والوظيفة، حيث يُسهمان في التنمية المستدامة داخل المؤسسات السياحية، فالسيميائية التنظيمية تستخدم كأداة لفهم رأس المال الفكري الأخضر، فهي تهتم بدراسة الرموز والإشارات والمعاني التي تنشأ داخل المؤسسات السياحية، فتستخدم لفهم وتفسير القيم والثقافات التنظيمية المرتبطة برأس المال الفكري الأخضر، مثل تبني سياسات الاستدامة والابتكار البيئي، ودمج الأفكار الخضراء في استراتيجية المؤسسة.

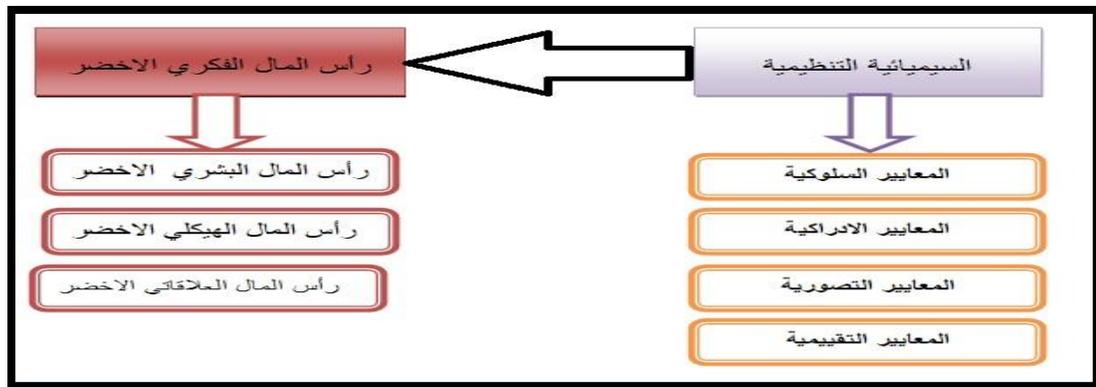
رأس المال الفكري الأخضر يوفر أرضية لخلق رموز ومعانٍ جديدة داخل المنظمات تُعبر عن التزامها بالابتكار البيئي والمسؤولية الاجتماعية، ويمكن أيضا توصيل رؤية ورسالة المؤسسة المتعلقة برأس المال الفكري الأخضر بشكل أكثر وضوحًا وفعالية.

السيمائية التنظيمية تسهم في خلق ثقافة تنظيمية داعمة للاستدامة من خلال تحويل الممارسات البيئية إلى جزء من الهوية المؤسسية، وتساعد في توضيح كيفية تحقيق التكامل بين أهداف رأس المال الفكري الأخضر والسياسات الداخلية للمؤسسة.

منهجية البحث

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، لوصف وتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال الاستبيان الذي تم تصميمه لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، وقد تم توزيع الاستبيان على العاملين في المؤسسات السياحية في منطقة القاهرة الكبرى (فنادق خمس نجوم - شركات السياحة فئة أ - شركات طيران - مطار القاهرة الدولي - المتحف المصري - المطاعم)، وقد تم استخدام تحليل الوساطة اعتمادا علي طريقة Bootstrapping (Hayes & Preacher, 2008)، وطريقة Process (Hayes, 2013)، وتم توزيع الاستبيانات الكترونيا عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي ومجموعات الواتساب.

نموذج الدراسة



عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من 300 مفردة، حيث تم توزيع أداة جمع البيانات الأولية (استمارة الاستبيان) على 400 فردا، ولكن لم يستجيب الا 75% في الإجابة على عبارات الاستبيان، ومن ثم تم الاعتماد 300 استبيان لتحليل البيانات بعد التأكد من صلاحية البيانات.

جدول (1) بيان بتوزيع واسترجاع استمارات الاستقصاء

البيان	الاستجابة %
1	مجموع استمارات الإستقصاء الموزعة علي أفراد العينة
2	مجموع استمارات الإستقصاء التي تم ارجاعها
3	استمارات الإستقصاء التي لم تسترد
4	استمارات الإستقصاء غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة
5	استمارات الإستقصاء غير الصالحة نسبة لاجاباتها المتشابهه
6	عدد استمارات الإستقصاء الصالحة للتحليل
7	نسبة الاستجابة

درجة موثوقية /اعتمادية البحث

تشير الاعتمادية إلي أي مدى يمكن الحصول على نفس النتائج إذا تم تصميم البحث طبقاً لأدوات قياس أخرى. وقد اعتمدت الدراسة على مقياس (ألفا) وذلك لقياس مدى الترابط الداخلي للمتغيرات المستخدمة في الاستبيان. تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لقياس درجة الاتساق الداخلي للبيانات

جدول (2) معامل الإعتدائية ألفا كرونباخ لأبعاد المتغيرات

نوع المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	Cronbach's alpha
المستقل (السيمائية التنظيمية)	المعايير السلوكية	4	.803
	المعايير الإدراكية	3	.767
	المعايير التصورية	3	.792
	المعايير التقييمية	4	.788
التابع (رأس المال الفكري الأخضر)	رأس المال البشري الأخضر	6	.625
	رأس المال الهيكلي الأخضر	5	.684
	رأس المال العلاقتي الأخضر	4	.614

كما يتضح من الجدول (2) أن معامل Cronbach's alpha لكل أبعاد الدراسة أكثر من (0.6) وهو ما يعني الإتساق الداخلي للبيانات ومن ثم امكانية الاعتماد عليها في الاجابة علي تساؤلات واختبارات فروض الدراسة.

جدول (3) تحليل البيانات الديموغرافية

النسبة	العدد	البيان	العامل الديموغرافي
71.2%	198	ذكر	النوع
28.7%	102	أنثى	
30.1%	95	من 21 : 30	العمر
36.8%	100	من 31:40	
23.9%	75	من 41 : 50	
9%	30	من 51 : 60	
38.7%	105	موظف	المستوى الوظيفي
8.1%	40	رئيس قسم	
28.2%	55	مدير ادارة	
11%	20	مدير عام	
13.8%	80	أخري	
38.7%	81	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
44.4%	86	من 5 الي 10 سنوات	
10.5%	80	من 11 الي 15 سنة	
6.2%	53	أكثر من 15 سنة	

من خلال الجدول (3) والهادف الي تحليل البيانات الديموجرافية نجد ان عنصر النوع من خلال الدراسة الميدانية وجد ان عينة البحث بنسبة 71.2% من الذكور وباقي العينة من الاناث، وكانت الفئة العمرية الأكثر مشاركة في المؤسسات السياحية هي من 41 الي 50 سنة، وتتنوع المستويات الوظيفية ما بين موظف ورئيس قسم ومدير، وفي النهاية نجد سنوات الخبرة وهي من اهم العوامل المؤثرة في جودة العمل السياحية وتنمية عنصر الابداع والابتكار وهذا يؤهلهم الي الاستجابة عن وعي لعناصر الاستبيان..

أولاً: المتغير المستقل "السيمائية التنظيمية"

في هذه الفقرة يتم تحليل عنصر السيمائية التنظيمية ومعرفة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الاستبيان لأبعاد السيمائية المختلفة (المعايير السلوكية - المعايير الادراكية - المعايير التصورية - المعايير التقييمية) وذلك لمعرفة مدي توافق وانسجام استجابات المبحوثين.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمتغير السيميائية التنظيمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الأبعاد
0.718	3.5	القدرة على إثارة النقاش حول كيفية تطوير المؤسسة.	المعايير السلوكية
1.009	3.45	الرغبة بالتواصل مع الزملاء بالعمل.	
1.132	3.09	مهارات مناسبة للتفاوض فيما يتعلق بقضايا العمل وحل المشكلات.	
0.997	4.01	القدرة على التفاعل مع الزملاء والاشتراك معهم ونقل الخبرات.	
0.939	3.91	قادريين على تحليل العوامل المحيطة ببيئة العمل والاستفادة من مفراداتها.	المعايير الإدراكية
0.885	4.21	يستطيعون تقديم الحلول والمقترحات في ضوء تحليلهم للعوامل المحيطة ببيئة العمل.	
0.821	3.85	يقدمون أفكار جديدة يمكن اعتمادها لتطوير استراتيجية عمل مناسبة.	
0.917	3.93	قادريين على دمج معتقداتهم ومعارفهم في الثقافة التنظيمية.	المعايير التصورية
0.732	4.08	يستطيعون اكتساب المعرفة من زملائهم في العمل.	
0.798	4.11	لديهم القدرة على فهم ما يتعلق بالعمل استنادا إلى المعرفة الموجودة.	
1.235	3.95	يستطيعون إقناع الآخرين حول معتقداتهم التي يؤمنون بها لصالح المؤسسة	المعايير التقييمية
0.981	2.99	لديهم القدرة على تقديم المبررات فيما يتعلق بقيمهم التي يؤمنون بها.	
1.062	3.74	يملكون القدرة على تفسير أسباب تبنيهم لأهداف معينة.	
0.912	3.62	يشتركون بعدد من معايير التقييم الوظيفية فيما بينهم.	

من الجدول (4) يتضح ان معظم إجابات المبحوثين تقع في منطقة الموافقة لكل ابعاد السيميائية التنظيمية (المعايير السلوكية - المعايير الإدراكية - المعايير التصورية - المعايير التقييمية) حيث يرغب العاملون بالمؤسسات السياحية في تطوير العمل بها من خلال التواصل الفعال مع الزملاء وحل المشكلات وذلك من خلال مهاراتهم ويظهر ذلك جليا من قيم الانحراف المعياري. من استجابات المبحوثين يتضح انهم قادرون على تحليل العوامل المحيطة ببيئة العمل والاستفادة من مفراداتها، ويقدمون حلول ومقترحات لتحسين جودة الخدمات والمنتجات السياحية ويقدمون أفكارا جديدة معتمدة علي تنظيم العملية الإنتاجية لتحسين بيئة العمل.

بالنسبة للمعايير التصورية وتكوين وجهات نظر حول العمل تميل عينة الدراسة الي الانخراط داخل المؤسسات السياحية، ولديهم القدرة علي اكتساب المعارف وتبادل المهارات مع زملاء العمل، ويعتمدون علي المعارف والمعلومات السابقة لديهم للتفاعل والتواصل مع شركاء العمل.

يقوم الموظفون باقناع العملاء بالمعلومات المتعلقة بالمؤسسات السياحية والمنتجات والخدمات التي تقدمها مما يسهم في ارتفاع معدلات البيع لديهم، وكذا يمتلكون القدرة علي فرض معايير للتقييم سواء للعملاء او لمستوي جودة الخدمات او لمعايير التقييم للتوظيف داخل هذه المؤسسات.

ثانياً: المتغير التابع "رأس المال الفكري الأخضر"

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمتغير رأس المال الفكري الأخضر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الأبعاد
0.962	4.06	تدمج المؤسسات السياحية معايير الاستدامة البيئية في تقييم أداء الموظفين.	رأس المال البشري الأخضر
0.997	3.94	تشجع المؤسسات السياحية موظفيها على تقديم أفكار وحلول لتحسين الأداء البيئي.	
1.214	3.72	ترتفع نسبة التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين من أجل حماية البيئة.	
1.091	4.08	ترتفع إنتاجية ومساهمة الموظفين بشأن حماية البيئة.	
0.998	3.94	يدعم المديرون الموظفين لانجاز وظائفهم في مجال حماية البيئة	
0.968	3.68	المديرين يدعمون الموظفين على نحو كبير من أجل تحقيق أهداف حماية البيئة.	
1.119	3.77	للمؤسسات السياحية نسب أرباح متحققة من أنشطة حماية البيئة.	رأس المال الهيكلية الأخضر
0.721	3.69	نسبة من الاستثمارات السياحية والتطوير لمنتجاته تتعلق بحماية البيئة.	
0.962	3.47	يوجد للمؤسسات السياحية العديد من الابتكارات المتعلقة بحماية البيئة.	
0.997	4.07	نظام لإدارة المعرفة يربط إدارة البيئة بالمعرفة المناسبة لها.	
1.141	4.06	عدد من الاستثمارات في مرافق حماية البيئة.	
0.915	3.94	تقوم المؤسسات السياحية بتصميم منتجاتها وخدماتها وفقاً للطلبات البيئية للعملاء	رأس المال العلاقتي الأخضر
1.214	3.49	العملاء راضون عن الحماية البيئية لهذه المؤسسات	
1.091	3.28	العلاقات البيئية للمؤسسات السياحية مستقرة مع الموردين نحو حماية البيئة	
0.721	3.69	العلاقات التعاونية للمؤسسات السياحية مستقرة مع شركائها الاستراتيجيين نحو حماية البيئة	

من خلال استجابات عينة الدراسة عن معيار رأس المال البشري الأخضر نجد انهم يستخدمون معايير الاستدامة في تقييم أداء الموظفين، ويقوم المسؤولون بتشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتحسين العمل والحفاظ على البيئة، ويتم التعاون والعمل الجماعي لتنمية البيئة وخدمة المجتمع المحلي، ويساعد المدراء الموظفين لإنجاز مهامهم المتعلقة بالبيئة. وفيما يتعلق برأس المال الهيكلية نجد ان للمؤسسات السياحية بعض الأرباح المتحققة من الأنشطة البيئية ويتم توجيه العديد من الاستثمارات للمشروعات السياحية البيئية حيث تحقق عائد كبير لها، وتشجع الموظفين على الابتكار في المنتجات السياحية المتعلقة بالبيئة وتوضع نظام لإدارة المعرفة بالشركة لحماية البيئة والاستفادة من الأنشطة السياحية البيئية. تقوم المؤسسات السياحية بتصميم منتجاتها وخدماتها وفقاً للطلبات البيئية للعملاء، لذا فهم راضون عن تلك المؤسسات فالجميع يتكاتف من أجل تنمية النشاط السياحي والحفاظ على البيئة.

من الجدول (5) يتضح ان استجابات عينة البحث عن عبارات رأس المال الفكري الأخضر بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري الأخضر - رأس المال الهيكلية الأخضر - رأس المال العلاقتي الأخضر) تقع في منطقة الموافقة مما يؤكد على الدور الفعال لرأس المال الفكري للحفاظ على البيئة وحمايتها وتفعيل النظم الداعمة لذلك، ويظهر ذلك من خلال القيمة المعيارية للانحراف المعياري مما يؤكد دقة النتائج.

جدول (6) المتوسطات الحسابية لأبعاد المتغيرات

المتوسط الحسابي	المتغير	البعد
4.12	المتغير المستقل (السيمائية التنظيمية)	المعايير السلوكية
3.96		المعايير الادراكية
3.89		المعايير التصورية
3.82		المعايير التقييمية
3.9	المتغير التابع (رأس المال الفكري الأخضر)	رأس المال البشري الأخضر
3.81		رأس المال الهيكلي الأخضر
3.6		رأس المال العلاقتي الأخضر
	3.94	
	3.77	

يوضح الجدول (6) المتوسطات الحسابية لأبعاد متغيرات الدراسة (السيمائية التنظيمية - رأس المال الفكري الأخضر) حيث بلغ التوسط الحسابي لمتغير السيمائية التنظيمية 3,94 وهو يقع في منطقة الموافقة مما يشير الي اتفاق عينة الدراسة علي العوامل المختلفة للسيمائية التنظيمية (المعايير السلوكية - المعايير الادراكية - المعايير التصورية - المعايير التقييمية)، وكذا أيضا المتوسط الحسابي لمتغير رأس المال الفكري الأخضر بمتغيراته الثلاث (رأس المال البشري الأخضر - رأس المال الهيكلي الأخضر - رأس المال العلاقتي الأخضر) بلغ 3,77 ويقع في درجة الموافقة مما يؤكد علي حرص العاملين في المؤسسات السياحية علي التركيز علي البيئة وبناء علاقات فعالة لتنمية عناصر الابداع والابتكار وتحسين السلوكيات لديهم.

تقييم نموذج القياس

يحتوي النموذج المحدد في هذه الدراسة على ستة متغيرات كامنة مع نموذج قياس عاكس، نود إيجاد تقديرات بين المتغيرات الكامنة والظاهرة، ويوضح الجدول (2) تقديرات ألفا كرونباخ" ومتوسط التباين المفسر AVE، ويبين الجدول (7) الارتباط، وصحة التمايز

جدول (7) نموذج القياس لرأس المال الفكري الأخضر

متوسط التباين المفسر AVE	معامل الفا	المتغير
0.671	0.884	السيمائية التنظيمية
0.541	0.817	رأس المال الفكري الأخضر

المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

جدول (8) الارتباط وصحة التمييز

رأس المال الفكري الأخضر	السيمائية التنظيمية	
	0.719	السيمائية التنظيمية
0.626	0.446	رأس المال الفكري الأخضر

المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

تم تقييم صحة التمايز Validity Discriminant من خال معيار Lacker-Fornel (Sami & Hamid, 2017) حيث يبين الجدول (8) أن الجذر التربيعي لـ AVE للسيمائية التنظيمية ورأس المال الفكري الأخضر أكبر من الارتباطات المرافقة للمتغيرات الكامنة المرافقة (Latent Variables Correlations LVC) ، وهذا ما يشير إلى صحة التمايز.

تحليل الارتباط Person Correlation

جدول (9) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

رأس المال العلاقاتي الأخضر	رأس المال الهيكلية الأخضر	رأس المال البشري الأخضر	المعايير التقييمية	المعايير التصورية	المعايير الادراكية	المعايير السلوكية	
						1	المعايير السلوكية
					1	.647*	المعايير الادراكية
				1	.851*	.751*	المعايير التصورية
			1	.451*	.903*	.648*	المعايير التقييمية
		1	.587*	.845*	.721*	.657*	رأس المال البشري الأخضر
	1	.634*	.376	.677*	.428*	.412*	رأس المال الهيكلية الأخضر
1	.564	.779*	.707*	.805*	.892*	.839*	رأس المال العلاقاتي الأخضر

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

كما يتضح من الجدول (9) العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل " السيمائية التنظيمية " وأبعاد المتغير التابع " رأس المال الفكري الأخضر " علاقة موجبة (طردية) قوية.

اختبار فرض الدراسة

" توجد علاقة بين السيمائية التنظيمية ورأس المال الفكري الأخضر بالمؤسسات السياحية

جدول (10) اختبار سبيرمان Spearman's rho

رأس المال الفكري الأخضر	السيمائية التنظيمية		
1.000	. 0.504**	Correlation Coefficient	السيمائية التنظيمية
.	.00	Sig. (2-tailed)	
. 0.504**		Correlation Coefficient	رأس المال الفكري الأخضر
.00	. 0.504**	Sig. (2-tailed)	

كما يتضح من الجدول (10) أن قيمة **P. value** أقل من 5%، الأمر الذي يعني أن العلاقة بين المتغيرين معنوية، كما أن قيمة معامل الارتباط تساوي (**0.504+**) الأمر الذي يدل على اثبات صحة الفرضية ووجود علاقة ارتباط طردية قوية بين السيميائية التنظيمية و رأس المال الفكري الأخضر، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (Pendell & Andilolo, 2016)، والتي توصلت الي أن العنصر البشري هو حجر أساس أي مؤسسة والاستثمار البشري من انجح واغلي الاستثمارات في قطاع السياحة خاصة والقطاعات الإنتاجية الأخرى عامة. نتائج الدراسة

تمثل السيميائية التنظيمية مجموعة من الأنشطة الإدارية والتنظيمية والتي تهتم بتفسير العلامات والرموز بما يتناسب مع المعايير الخاصة بها، وهي (المعايير السلوكية – المعايير الإدراكية – المعايير التصورية – المعايير التقييمية).

تسهم السيميائية التنظيمية في تحسين فعالية القدرة التنافسية والمعرفة التنظيمية للمؤسسات، من خلال التعاون الفعال بين الموظفين عن طريق حل المشكلات التنظيمية وخفض التكاليف ومعالجة القصور في المشروعات والكشف السريع للمشكلات ونقل القيم والاستراتيجيات البيئية وتنمية الوعي البيئي والتواصل الفعال بين الموظفين. ويسهم رأس المال الفكري الأخضر بأبعاده المختلفة (رأس المال البشري الأخضر – رأس المال الهيكلي الأخضر – رأس المال العلاقتي الأخضر) في الحفاظ على البيئة بكافة جوانبها، ويمثل التزام أخلاقي داخلي للأفراد لحماية البيئة والحفاظ على التنمية المستدامة.

من خلال الدراسة الميدانية وجد أن هناك علاقة ارتباط طردية معنوية قوية بين السيميائية التنظيمية ورأس المال الفكري الأخضر، فزيادة أي عنصر من عناصر السيميائية التنظيمية يزيد بالتبعية عناصر رأس المال الفكري الأخضر، وتبني أنشطة ومعايير وعمليات السيميائية التنظيمية يعزز من تنمية رأس المال الفكري الأخضر.

التوصيات

توصيات موجهة إلى الإدارة العليا للمؤسسات السياحية

أولاً: الإيمان بأهمية السيميائية التنظيمية ودورها في دعم ومساعدة الأفراد في التواصل الفعال ومساعدة الآخرين والتعاون مع العملاء وحل مشكلاتهم والحفاظ على البيئة، ودورها في دعم الوعي البيئي لدى المجتمع الداخلي والمجتمع المحيط بها وضرورة استثمارها في صالح المؤسسات السياحية.

ثانياً: ضرورة تبني سياسات وآليات تطبيقية للسيميائية التنظيمية داخل المؤسسات السياحية واستثمار الطاقات البشرية بها والحفاظ على النظم الاجتماعية والثقافية وحفظ الهوية السياحية لتلك المؤسسات.

ثالثاً: ضرورة استثمار رأس المال الفكري الأخضر داخل المؤسسات السياحية وتحسين ظروف العمل وخلق مناخ عمل صحي وخلق بيئة عمل صديقة للبيئة وتحقيق الأمان الوظيفي للموظفين بها.

رابعاً: نشر ثقافة الفكر التنظيمي الأخضر داخل المؤسسات السياحية، والتأكيد على السلوكيات البيئية الخضراء واتخاذ القرارات في جميع أنشطة المؤسسة ودعم المسؤولية المجتمعية البيئية للأماكن المحيطة بالمؤسسة.

خامساً: قياس مستوى السيميائية التنظيمية داخل المؤسسة وتطوير مؤشرات قياس الأداء بها، وخلق محتوى إلكتروني أخضر يعكس التزام المؤسسات السياحية بالفكر الأخضر.

خطط وآليات العمل لتنفيذ التوصيات

جدول (10) خطط وآليات العمل لتنفيذ التوصيات

مؤشرات النجاح	المسئول عن التنفيذ	الأنشطة التنفيذية	الهدف
-ظهور هذه الرموز علي مكاتبات المؤسسة السياحية -انعكاسها علي النظم والاليات التسويقية العامة والالكترونية	الإدارة العليا	رموز وشعارات من البيئة والطبيعة لتعزيز هوية المؤسسة.	تحقيق الهوية السياحية الخضراء
		تبنى لغة ووصف تسويقي يعكس التزام المؤسسة بالحفاظ على البيئة	
		تنمية الممارسات البيئية في المؤسسة.	
منشورات داخل الشركة وعلي موقعها الالكتروني بوسائل الاتصال	الموارد البشرية	استخدام وسائل اتصال معتمدة على رموز وإشارات تحفز الموظفين على السلوكيات المستدامة.	تعزيز التفاعل والتواصل بين الموظفين والإدارة العليا
		دعم الحملات التوعوية الداخلية لتوضيح وشرح مفهوم السيميائية التنظيمية. وتغيير ثقافة الشركة نحو الاستدامة البيئية.	
محاضرات توعوية بيئية مستدامة	قسم التسويق	تطوير الوعي السياحي بالقيم البيئية من خلال العلامات والإشارات البيئية.	تقييم التجربة السياحية المستدامة
محتوي الكتروني سيميائي اخضر يراعي الاشتراطات البيئية	تكنولوجيا المعلومات	استخدام التكنولوجيا الرقمية لخلق محتوى سيميائي بالرسوم والصور التوضيحية لرفع ثقافة الموظفين لأهمية الحفاظ على البيئة.	
محتوي تدريبي ومحاضرات تعكس الالتزام البيئي الأخضر	قسم التدريب	تدريب الموظفين على استخدام رموز وإشارات تعكس الالتزام الأخضر.	تدريب وتثقيف الموظفين علي لغة السيميائية التنظيمية الخضراء
		إعداد مصفوفة برامج تدريبية تدعم فهم العاملين للسيميائية التنظيمية والممارسات البيئية المستدامة.	
رسالة ورؤية المؤسسة السياحية موضح بها اطر التعاون مع المجتمع الدولي	قسم التسويق	استخدام وسائل السيميائية التنظيمية لتعزيز رسالة المؤسسة الخضراء من خلال التعاون مع المجتمع الدولي السياحي.	التواصل الفعال مع المجتمع المحلي والدولي
		تقييم وتصميم حملات ترويجية وتوعوية خضراء تعكس الاصاله الثقافيه للمؤسسة.	
أسس ومعايير واضحة ومعتمدة للتقييم			
بيان بمساهمات الشركة في حل بعض المشكلات البيئية	قسم المسئولية المجتمعية وخدمة البيئة	حل بعض المشكلات البيئية.	المسئولية المجتمعية البيئية للمؤسسة
		تقديم خدمات مجتمعية داخل البيئة المحيطة.	
بيان بالخدمات المجتمعية للشركة			
مؤشرات أداء معتمدة وموثقة منشورة داخل المؤسسة	الموارد البشرية	تطوير مؤشرات الأداء لقياس السيميائية التنظيمية من العوامل التصورية والعوامل السلوكية والعوامل	قياس مستوى السيميائية التنظيمية

الهدف	الأنشطة التنفيذية	المسئول عن التنفيذ	مؤشرات النجاح
داخل المؤسسة	الإدراكية والعوامل التقييمية.		نتائج التحليل والتفسيرات الخاصة بها
	تحليل التغذية المرتدة من العملاء لتعزيز صورة وسمعة المؤسسة لديهم.		

المراجع باللغة العربية

- نسرين، مزنر وعبدالوهاب، برحال (2024) "فعالية رأس المال الفكر الأخضر في تعزيز مؤشرات الأداء البيئي للمؤسسات سنة 2022"، مجلة التكامل الاقتصادي، 12(2)، 151-165.
- داود، سناء(2022) الدور الوسيط لرأس المال الفكري الأخضر في العلاقة بين مسبباته ونتائجه: دراسة تطبيقية على العاملين بهيئة ميناء دمياط، الإدارة العامة، 62(3)، 857-924.
- الحكيم، ليث علي يوسف وموسى، خنساء عبد العادل (2018) السيميائية التنظيمية وتأثيرها في تنمية رأس المال الفكري الأخضر من خلال تعزيز القابليات المعرفية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 15(3)، 109-163.
- العربي، اسامة السيد زكي علي،(2012) اداة موضوعية لتحليل وتقويم مضمون سيميائية الصورة في كتب تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها رؤية تطبيقية مقترحة، مجلة كلية التربية جامعة اسيوط ، 28 (4).
- البشير، سعدية موسى عمر ، (2010) السيميائية اصولها ومناهجها ومصطلحاتها ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة كلية الاداب بجامعة الملك خالد.
- محمد ،احمد علي(2013) المفهوم اللغوي والاصطلاحي للسيمياء عربيا : بحث في المصطلح والمصطلح المجاور (مقاربة فيلولوجية) جامعة السودان العدد السابع.
- العشري، محمد حسن و عبدالشكور، هاني محمد (2024) الدور الوسيط لرأس المال الفكري الأخضر في العلاقة بين الممارسات الخضراء لإدارة الموارد البشرية وسلوكيات المواطنة البيئية: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية بمحافظة الدقهلية، مجلة البحوث المالية والتجارية، 25(3)، 211-244.
- شياع، حسام و محمد، اكرم (2024) تأثير رأس المال الفكري الأخضر في السمعة التنظيمية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 20(8)، 160-181.

المراجع باللغة الأجنبية

- Anik, S & Sulisty, H(2021) "The role of green intellectual capital and green innovation on competitive advantage of SMEs," International Journal of Learning and Intellectual Capital, Inderscience Enterprises Ltd, 18(1)28-44.
- Sarwar, A., & Mustafa, A. (2023). "Analyzing the impact of green intellectual capital on environmental performance: the mediating role of green training and development" Technology Analysis & Strategic Management, 1-14.
- Nisar, Q. A., Haider, S., Ali, F., Jamshed, S., Ryu, K., & Gill, S. S. (2021). "Green human resource management practices and environmental performance in Malaysian green hotels: The role of green intellectual capital and pro-environmental behavior" Journal of Cleaner Production, 311, 127504.

- Mahmood, F., & Nasir, N. (2023). "Impact of green human resource management practices on sustainable performance: serial mediation of green intellectual capital and green behavior". *Environmental Science and Pollution Research*, 1-17.
- Chuah, S. C., Mohd, I. H., Kamaruddin, J. N. B., & Md Noh, N. (2021). "Impact of Green Human Resource Management Practices Towards Green Lifestyle and Job Performance" *Global Business & Management Research*, 13(4).
- Yong, J. Y., Yusliza, M. Y., Ramayah, T., Farooq, K., & Tanveer, M. I. (2022). "Accentuating the interconnection between green intellectual capital, green human resource management and sustainability". *Benchmarking: An International Journal*.
- Wang, J. (2022). "Building competitive advantage for hospitality companies: The roles of green innovation strategic orientation and green intellectual capital". *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103161.
- Gudwin, R.R. (2004). "Semiotics: A proposal for the semiotic modeling of organizations. In K. LIU(Ed.), *Virtual, distributed and flexible organizations: Studies in organizational semiotics*" (pp.15-33). Dordrecht, The Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Helmhout, M., Gazendam, H.W.M., and Jorna R.J. (2005). "The role of organizational semiotics and social constructs in the social awareness of simulated cognitive plausible actors" .To appear in: Joaquim Filipe & Kecheng Liu (Eds.). *Studies in organisational semiotics*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers
- Gazendam H., and Liu K. (2006). "The evolution of organizational semiotics University of Reading", Informatics Research Centre P.O. Box 225, Whiteknights, Reading, RG6 6AY, United Kingdom.
- Gazendam, H.W.M. (2004). "Organizational Semiotics:" a state of the art report. *Semiotix* 1(1), 1–5.
- Bakker AB, and Schaufeli WB (2008). "Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations". *Journal of Organizational Behavior*, 29,147–154.
- Hankins, J.D. (2013). "Semiotics of Organizations" -A Companion to Organizational Anthropology..
- Liu, K. (2004). "Semiotics in Information Systems Engineering", Cambridge University Press.
- Marco-Lajara, B., Zaragoza-Sáez, P., Martínez-Falcó, J., & RuizFernández, L. (2022). "The effect of green intellectual capital on green performance in the Spanish wine industry: A structural equation modeling approach". *Complexity*, 2022.

The Role of Organizational Semiotics in the Development of Green Intellectual Capital in Tourism Organizations

Mohammed Zeidan M.M El-Sherbiny

Professor of Tourism Studies Dep-Faculty of Tourism and Hotels-Sadat City University

mohammed.zeidan@fth.usc.edu.eg

Abstract

This research aims to explore the relationship between organizational semiotics (behavioral norms, cognitive norms, conceptual norms, and evaluative norms) and the development of green intellectual capital (green human capital, green structural capital, and green relational capital) in tourism organizations, focusing on how this methodology can be used to enhance environmental innovation, improve operational processes, and raise employee awareness about the importance of environmental conservation. The study also discusses the key challenges faced by tourism organizations in achieving this goal and provides practical recommendations for effectively applying organizational semiotics to achieve sustainable development.

A descriptive-analytical approach was used to describe and analyze the primary data collected through a questionnaire designed to gather the necessary data to achieve the research objectives. The questionnaire was distributed to employees in tourism organizations in the Greater Cairo area (five-star hotels, A-class tourism companies, airlines, Cairo International Airport, the Egyptian Museum, and restaurants). Mediation analysis was conducted using the Bootstrapping method (Hayes & Preacher, 2008) and the Process method (Hayes, 2013). The questionnaires were distributed electronically via social media platforms and WhatsApp groups.

The study found a strong positive and significant correlation between organizational semiotics and green intellectual capital. An increase in any component of organizational semiotics leads to a corresponding increase in the elements of green intellectual capital. Adopting the activities, standards, and processes of organizational semiotics enhances the development of green intellectual capital.

The study recommends the need to adopt policies and practical mechanisms for implementing organizational semiotics within tourism organizations, investing in human resources, preserving social and cultural systems, and maintaining the tourism identity of these organizations.

Keywords: Organizational Semiotics, Green Intellectual Capital, Tourism Organizations