

قياس مدى أهمية استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة في تلبية متطلبات الأعمال الإدارية في قطاع الضيافة

ناصر أحمد العدساني

قسم السياحة || الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب || الكويت

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى أهمية استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة في تلبية متطلبات الأعمال الإدارية في قطاع الضيافة، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على أسئلة الدراسة بشكل مثالي. وبناءً على ذلك قام الباحث ببناء استبانة وتوزيعها على (285) موظفاً في المنشآت المحلية في قطاع الضيافة في دولة الكويت، كما تم إجراء مقابلات مع (21) موظفاً في المنشآت المحلية في قطاع الضيافة في دولة الكويت. وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها: أن استخدام البرمجيات والأنظمة المحاسبية الحديثة في قطاع الضيافة تحظى باهتمام واسع النطاق، كما أنه من المتوقع أن يزيد حجم الاستخدامات والتعاملات في هذا المجال بدولة الكويت في السنوات القليلة المقبلة، كما أوصت الدراسة بأن على المنشآت في قطاع الضيافة أن تركز على الاستثمار في البنية التكنولوجية والبشرية بصورة صحيحة.

الكلمات المفتاحية: الأنظمة المحاسبية الحديثة، قطاع الضيافة، الأعمال الإدارية.

المقدمة

مما لا شك فيه إن قطاع الضيافة يعتبر قاعدة مهمة وأساسية للعب دور استراتيجي في السياسات الاقتصادية، فهي تساهم بشكل حيوي وفعال في تصعيد الحركة الاقتصادية في العديد من البلاد بما يتضمن الفنادق والمطاعم ومنتجات وغيرها من المنشآت، وهذا الأمر بدوره يتطلب توفير بيئة ملائمة لممارسة الأنشطة المختلفة من خلال وضع سياسات بشكل واضح ومتناسق لتأمين أداء فعال في ظل بيئة من الخدمات المميزة. وقد شهد هذا القطاع- بشكل عام في العقد الأخير- تطوراً كبيراً على مختلف المستويات ناتج عن مواجهة التحديات والتطورات بتقنيات وأساليب إدارية في منشآت الضيافة، مما زاد من المنافسة التجارية في هذا القطاع⁽¹⁾ فكان الاتجاه نحو الاهتمام بالجانب الإداري خاصة، وأنها تمثل قمة الهرم في صنع القرارات الإدارية والتي بدورها تحقق نجاح المنشأة أو فشلها، بذلك أصبح لزاماً على أصحاب القرار في كل منشأة اقتصادية تكثيف السعي الجاد في سبيل الحصول على معلومات دقيقة يمكنهم الاعتماد عليها في صناعة واتخاذ القرارات الدقيقة والسليمة.⁽²⁾

تعتبر المعلومات المحاسبية من أبرز وأهم المعلومات التي تسعى الإدارة للحصول عليها بدقة، حيث إن المعلومات المحاسبية تعمل على تقديم معلومات مالية تترجم وتصاغ على شكل تقارير وقوائم وفقاً للغرض المطلوب منها، لتتمكن المنشآت من الاستمرار في أعمالها من خلال تلقي اتخاذ القرارات الإدارية المالية اللازمة لتحقيق

(1) حمدان، حسام عيسى عبد الرحمن. "أثر تطوير الأنظمة المحاسبية على الأداء المالي في المنشآت الفندقية-دراسة ميدانية على سلسلة فنادق فئة الخمس نجوم في الأردن"، الماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن. 2014، ص 2

(2) سوفيان، بوفروعة. "نظام المعلومات المحاسبي ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مجمع ايناجوك فرع الطاهير"، ماجستير في علوم التسيير، جامعة متنوري-قسنطينة-، الجزائر. 2012، ص 10

الأهداف.⁽³⁾ في ضوء ذلك كان لزاماً النظر نحو استخدام طرق واستراتيجيات عديدة في جمع وتقديم المعلومات المحاسبية خاصة، أنّ نظرة العديد من المنشآت الاقتصادية اختلفت، حيث لم يعد الاهتمام مقتصرًا على اكتساب المعلومات المحاسبية فقط، بل تعدا ذلك توظيف محتوى المعلومات لمساندة القرارات الاقتصادية التي تؤثر على موارد المنشأة وثرواتها وبالتالي على رفاهية أفرادها، فكان الاستناد إلى نظام محاسبي إداري حديث كأحد أبرز الأولويات الإدارية.⁽⁴⁾ خاصة أنّ النظام المحاسبي يرتبط بعلاقة وثيقة بالعمليات الإدارية المختلفة، فيقوم على جعل العملية الإدارية أكثر فاعلية من خلال تلبية احتياجات إدارة المنشأة وترشيد القرارات الإدارية لتحقيق الأهداف.⁽⁵⁾ تستند الطرق المحاسبية الحديثة في إدارة الأعمال على تنفيذ المهام من خلال استخدام الحاسب الآلي والبرمجيات المتقدمة المتصلة بشبكة الإنترنت، فكان من أبرز أدوات المحاسبة المالية الإدارية الحديثة ما يلي:⁽⁶⁾

- نظام التكاليف المبيني على الأنشطة
- التكاليف المستهدفة
- تحليل ربحي للزبون
- بطاقة العلامات المتوازنة
- نظام Sigma Six لقياس الجودة

بالتالي تم تطوير الأنظمة المحاسبية الحديثة بأسلوب سهل وبسيط، للاستفادة من استخدام الأجهزة التكنولوجية في إنجاز العمليات المحاسبية لخدمة الأعمال الإدارية في قطاع الضيافة، لذلك كان لا بد من الاعتماد على استراتيجيات حديثة في المحاسبة الإدارية تقوم على تعزيز المهام الإدارية في قطاع الضيافة؛ لأن إدراك الإدارات لمنشآت قطاع الضيافة وسعيم لتطبيق الأنظمة المحاسبية الحديثة وتطويرها بشكل مستمر يؤثر بصورة مباشرة على الأداء الإداري.⁽⁷⁾

مشكلة البحث

يعتبر قطاع الضيافة بما يحتويه من منشآت أحد أبرز الأوجه الاقتصادية المهمة في الوقت الحاضر لدى العديد من الدول، حيث احتلت مكانة متقدمة في اقتصاد العديد من الدول خاصة تلك التي تتمتع بمواقع سياحية وأثرية، لكن بالنظر إلى واقع هذه المنشآت بشكل عام نجد أنها تتعرض للعديد من المشاكل الإدارية أهمها التغيرات السياسية⁽⁸⁾ وتطور الأوضاع الاقتصادية في البلاد⁽⁹⁾ وبالتالي اشتدت المنافسة بين المنشآت الفندقية وأثرت بشكل كبير

(3) احمد، بسام محمود. "دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية-دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة"، الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين، 2006، ص 2

(4) المطيري، علي مانع صنهيت شرار. "دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في تحسين قياس مخاطر الإثمان في البنوك الكويتية-دراسة ميدانية، ماجستير في المحاسبة"، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2012، ص 10

(5) أحمد، بسام محمود. (2006). مرجع سبق ذكره، ص 2

(6) الخليل، محار عبد الله. "تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية"، ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن. 2012. ص 2

(7) حمدان، حسام عيسى عبد الرحمن. مرجع سبق ذكره، ص 6

(8) عمومن، الغالية. (2015). الحوكمة الفندقية في الجزائر-دراسة حالة فندق التاسيلي بورقلة، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، ص 4

(9) المرجع السابق، ص 6

على جودة الخدمات المقدمة. بالإضافة إلى تلك العوامل، كانت التحديات الناتجة عن التطور والتقدم التقني إحدى أبرز العوامل التي أثرت على منشآت الضيافة، حيث تلتزم بضرورة مواكبة هذه التقنيات على كافة المستويات أهمها: في مجال نظم المعلومات والأنظمة الحديثة في إدارة الأعمال الإدارية والمحاسبية، فكان حرص الكثير من المنشآت الفندقية المحلية والعالمية تطبيق العديد من البرمجيات والتطبيقات الحديثة على النظم الحديثة من خلال تعاملاتها المحلية والدولية لخدمة أهداف المنشأة الإدارية.⁽¹⁰⁾ ومن هذا المنطلق جاء البحث للتأكيد على أهمية الأنظمة المحاسبية الحديثة في إعادة مسار المنشآت الفندقية إلى وضعها الصحيح من خلال معرفة قدرتها على تلبية متطلبات الأعمال الإدارية في قطاع الضيافة.

أسئلة البحث

لقد تمت معالجة البحث من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى أهمية استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة في تلبية متطلبات الأعمال الإدارية في قطاع الضيافة؟

ويتمتع منه عدد من الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

1. ما أبرز الأسباب التي أدت إلى زيادة الإقبال على استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية؟ وما دورها في عملية التخطيط واتخاذ القرارات الإدارية في قطاع الضيافة؟
2. هل تحرص المنشآت الفندقية المحلية على مواكبة آخر المستجدات باستمرار من خلال استخدام الأنظمة الحديثة لدعم الأعمال الإدارية؟
3. هل هناك علاقة بين استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة وعملية اكتشاف الانحرافات على مستوى إدارة المنشأة المختلفة؟ وهل هناك علاقة بين نسبة الاستخدام للأنظمة وحجم المنشأة الفندقية؟
4. هل هناك علاقة بين دعم المنشآت في استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة ومستوى الرضا لجميع الموظفين من جميع الفئات العمرية؟
5. ما أبرز إيجابيات وسلبيات تطبيق التقنيات الحديثة في إدارة المهام المحاسبية بغرض خدمة الأعمال الإدارية للمنشأة من الناحيتين الربحية والتنظيمية في قطاع الضيافة، مقارنةً بالطرق التقليدية؟
6. هل هناك علاقة بين نسبة دوران العمل في قطاع الضيافة والمعرفة في استخدام التقنيات والأنظمة الحديثة؟
7. ما مدى تأثير المنشآت من عملية اختراق للأجهزة مع سرقة البيانات الشخصية والمالية أو من خلال نقل البرمجيات الضارة بهدف التحكم في الأجهزة مع إيقاع الخسائر المادية؟ وهل من الممكن استخدام وسيلة حماية مضمونة لمنع تلك الممارسات؟

فرضيات البحث

كما يسعى هذا البحث في ضوء الأهداف التي قام بتحديدوها؛ إلى اختبار مجموعة من الفرضيات وذلك على

النحو التالي:

- 1- هناك علاقة إيجابية بين كفاءة الأنظمة المحاسبية الحديثة وعملية اتخاذ القرارات الإدارية.
- 2- هناك علاقة بين استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة وعملية اكتشاف الانحرافات على مستوى الإدارات المختلفة، ولا توجد علاقة بين نسبة استخدام للأنظمة وحجم المنشأة وعدد موظفيها.

(10) حمدان، حسام عيسى عبد الرحمن. مرجع سبق ذكره، ص 2

- 3- هناك علاقة بين خصائص العمل وكل من: الدعم المقدم من المنشأة، ومعرفة الفرد من استخدام البرمجيات الحديثة المنتجة للمعلومات المحاسبية ومستوى رضا العاملين من ناحية الرغبة في استخدام تلك الأنظمة من جميع الفئات العمرية.
- 4- زيادة التركيز على تطبيق التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية لدعم الأعمال الإدارية تؤدي إلى زيادة التكاليف مقارنةً بالطرق التقليدية وأنها لا تسهم بشكل مباشر بتحقيق متطلبات الجودة الشاملة.
- 5- هناك علاقة عكسية بين نسبة دوران العمل في قطاع الضيافة والمعرفة في استخدام التقنيات والأنظمة الحديثة.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

- تحديد الأسباب لاستخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية.
- تحديد أهم المعلومات والبيانات المحاسبية التي تمكن إدارة المنشآت من كيفية الاستفادة من معلومات النظم المحاسبية الحديثة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب، والقدرة على مزاولة المهام مع وضعها موضع التطبيق، وذلك لنقل المكتسبات إلى حيز التنفيذ بالشكل الصحيح.
- تزويد القائمين على قطاع الضيافة بطرق تعزيز النظم المحاسبية الحديثة في المنشآت واتخاذها مدخلاً للتطوير.
- معرفة آخر متطلبات سوق العمل المحلي في إدارة الأعمال المحاسبية.
- فحص الفرضيات والتأكد من صوابيتها.

أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية للبحث فيما يلي:

- أهمية التعرف على التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية وأهميتها.
- تزويد الباحثين بمجال الإدارة والمحاسبة بفوائد استراتيجيات التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية وأهمية ذلك في تنمية نظم المعلومات بشكل عام
- قد يفيد هذا البحث في بناء منهج مرجعي لتوعية الإدارات بضرورة استخدام استراتيجيات التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية
- قد تمهد لاعتماد تدريب العاملين على التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية ضمن البرامج التدريبية
- لفت انتباه القائمين على تطوير المنشآت إلى اعتماد التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية مدخلاً لتطويرها.

الأهمية التطبيقية:

تكمن الأهمية التطبيقية للبحث الحالي فيما يلي:

- قد يفيد في إبراز أهمية قطاع الضيافة وضرورة الاعتناء بها وتقديم برامج لتطويرها.
- قد يفيد في إبراز دور التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية وأهميتها لدى قطاع الضيافة.
- قد يفيد في بناء منهج مرجعي لتوعية إدارة قطاع الضيافة لتعزيز استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية وأهميتها.

حدود البحث

اقتصرت حدود البحث الحالي فيما يلي:

حدود موضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على قياس مدى أهمية استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة في تلبية متطلبات الأعمال الإدارية في قطاع الضيافة.

حدود زمنية: الفصل الثاني للسنة الدراسية 2017/2018

حدود مكانية: تتمثل في المنشآت المحلية في قطاع الضيافة في دولة الكويت، من مختلف المناطق والمحافظات، وتشمل المنشآت الفندقية من مختلف فئاتها وأحجامها وفقاً لنظام النجوم المستخدمة لتصنيف مستوى المنشآت، استبعد من البحث جميع المنشآت فئة النجمة الواحدة، حيث إن عددها محدود في السوق المحلي

قطاع الضيافة

تعريف قطاع الضيافة

ورد أن قطاع الضيافة كان منذ القدم، حيث تعتبر من أقدم الصناعات التي كانت موجودة، حيث كانت تتمثل بداياتها في استقبال الجماعات للضيوف وإكرامهم، لكن ظهرت الاتجاهات الأساسية الأولى لقطاع الضيافة بمسمى "صناعة الضيافة" وذلك منذ العصور الوسطى حتى العصور الحديثة.⁽¹¹⁾

أصبح قطاع الضيافة Hospitality sector من العوامل الأساسية لازدهار الاقتصاد، حيث تمثل الضيافة في الوقت الحاضر إحدى القطاعات الاقتصادية التجارية التي تعمل على تأمين الخدمات والسلع للضيوف "السائحين والعملاء بمختلف جنسياتهم"، ويعتبر كقسم فرعي في قطاع السياحة، وتضم صناعة الضيافة قطاعان هما:⁽¹²⁾

- قطاع السكن

- قطاع الغذاء والمشروبات

فقطاع الضيافة لا يعتمد فقط على تقديم الطعام والشراب المقدم للضيف، بل تشتمل على جميع الخدمات المقدمة للضيف منذ وصوله إلى المكان المقصود حتى عودته إلى موطنه الأصلي.⁽¹³⁾

وبالتالي يمكن القول إن قطاع الضيافة هو عبارة عن جزء من منظومة تسعى لتنفيذ عدد من الأنشطة الاقتصادية في السياحة، وهو مصطلح شامل لجميع الخدمات التي تقدم للأشخاص البعيدين عن أماكن إقامتهم، وتشمل: "السفر والإقامة والاتصال والتغذية والتسليّة والاستجمام ومزاولة الرياضيات والمسابقات المختلفة".

أقسام قطاع الضيافة

يعتبر قطاع الضيافة مظلة تندرج تحتها العديد من القطاعات الفرعية وهي كالتالي:⁽¹⁴⁾

(11) الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج. (2008). صناعة الضيافة، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، المملكة العربية السعودية. ص 2-3

(12) Benea, Ioana Alexandra. (2014). Influences of Social Media on the Tourism and Hospitality Industry, Bachelor of Business Administration, module Vienna university, Vienna, page 11

(13) الطائي، حميد عبد النبي. (2005). إدارة الضيافة، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ص 37

(14) الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج. مرجع سبق ذكره، ص 8؛ الطائي، حميد عبد النبي، مرجع سبق ذكره، ص 37

السفر: يعتبر السفر واستقبال المسافرين أول الخدمات في قطاع الضيافة التي تقدم للضيوف، حيث تضم استقبال المسافرين وتأمين وسائل نقل آمنة ومريحة لهم، حيث أصبحت شركات النقل سواء الطائرات والبواخر وغيرها من وسائل النقل أحد أبرز القطاعات منافسة لتأمين خدمات مريحة للمسافرين.

الإقامة: تشمل الإقامة المناطق التي يقيم فيها المسافرون من الفنادق والموتيل والشقق والمنتجعات المختلفة، وتختلف هذه المناطق فيما بينها بالحجم والسعة والخدمات المقدمة للزبائن من خدمات أساسية وخدمات إضافية.

المطاعم: قطاع المطاعم يعتبر قطاعاً كبيراً في الضيافة، حيث إنه يشتمل على جميع مناطق تقديم الطعام والشراب المختلفة للزبائن ويتنافس أصحاب هذا القطاع في تقديم أفضل الوجبات المميزة والتصميم والتجهيزات للمطعم ككل.

الترفيه: وهي تشتمل الأماكن التي يقصدها الزبائن للترفيه، وتتمثل في الحدائق والملاهي وصالات الألعاب والمسارح والسينما.

خصائص قطاع الضيافة

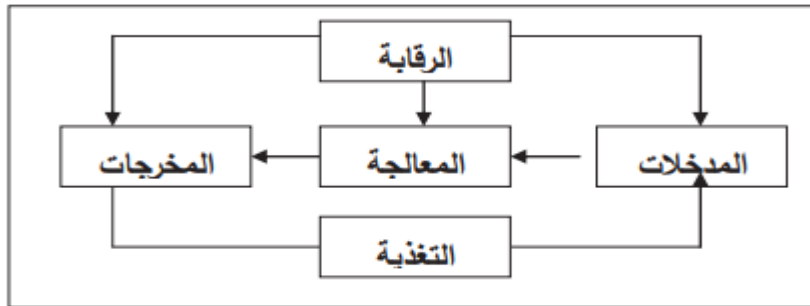
قطاع الضيافة يتميز عن غيره من القطاعات بما يلي:⁽¹⁵⁾

- 1- يتأثر قطاع الضيافة بالعديد من العوامل الخارجية، أهمها الحالات السياسية والاقتصادية للدول المضيفة والمستضيفة.
- 2- العمل فيها يستمر طوال العام دون توقف.
- 3- الخدمات التي تقدم للزبائن والعملاء تعتبر منتجات غير ملموسة وصعب قياسها.
- 4- عدم المقدرة على تخزين المنتجات التي تقدم فهي غير ملموسة.
- 5- دخول التكنولوجيا الحديثة إلى قطاع الخدمات.

الأنظمة المحاسبية الحديثة

تعريف الأنظمة المحاسبية الحديثة:

يعرف النظام بأنه مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف مشترك عن طريق مدخلات وإنتاج المخرجات، كما في الشكل التالي:



الشكل (1) تعريف النظام⁽¹⁶⁾

(15) الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج. مرجع سبق ذكره، ص 5-6

في ضوء ذلك برز تطور المحاسبة كنظام يقوم به مختلف المؤسسات لبيان وضعها المالي وأدائها بالإضافة إلى النفقات النقدية.⁽¹⁷⁾

غدت الأنظمة المحاسبية تشهد تغيرات تفرضها التطورات الحديثة، حيث أصبحت اليوم تستخدم في خدمة ودعم الأعمال الإدارية من خلال التركيز على عمليات الرقابة والتخطيط ورسم الاستراتيجيات واتخاذ القرارات الإدارية. إذ غدا نظام المحاسبة عبارة عن هيكل متكامل داخل المنشأة يعمل على استخدام جميع الموارد المتاحة لتحويل البيانات الاقتصادية إلى معلومات محاسبية لمساعدة الإدارة في عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الصائبة.⁽¹⁸⁾

وكان للتطور التكنولوجي والتقني أثر كبير على الأنظمة المحاسبية، حيث تستند الطرق المحاسبية الحديثة في إدارة الأعمال على تنفيذ المهام من خلال استخدام الحاسب الآلي والبرمجيات المتقدمة المتصلة بشبكة الإنترنت وتطبيقات الحوسبة المحاسبية.⁽¹⁹⁾

في ضوء ذلك يجب على النظام المحاسبي في قطاع الضيافة أن يتمثل بعدد من الخصائص أهمها:⁽²⁰⁾

- 1- التوافق مع طبيعة المنشأة وخصائصها مع مراعاة عامل الوقت والدقة في إيجاد المعلومات.
- 2- الحصول على كافة البيانات والمعلومات المتنوعة بالشكل المطلوب بقصد التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.
- 3- مرونة النظام لاستيعاب التغيرات الموسمية في المنشأة دون الحاجة إلى إعادة التصميم أو التعديل عليه.
- 4- القدرة على تلبية متطلبات المنشأة الواردة في كل نشاط أو وظيفة على حد سواء.
- 5- أهمية البيانات الإحصائية بحركة العملاء، وتوفير المعلومات المناسبة عنهم جنباً إلى جنب مع البيانات المالية نظراً لأهميتها في اتخاذ القرارات.

أهمية الأنظمة المحاسبية الحديثة

تتضح أهمية استخدام التكنولوجيا في مجال العمل المحاسبي لتلبية متطلبات الأعمال الإدارية في السنوات الأخيرة بشكل واضح، لاسيما في قطاع الضيافة الذي نما نمواً هائلاً، فجاء هذا الاهتمام نتيجة تطور المؤسسات والأسواق وترابطها، فضلاً عن ازدياد أعداد العاملين ونشاطات المنشأة الواحدة؛ وذلك لتنظيم تنفيذ الأعمال المحاسبية والإدارية، بالإضافة إلى الإشراف عليها بشكل أفضل مع تفادي التضارب بالاختصاصات. 4 فالنظام المحاسبي بدوره يعمل على تحقيق مجموعة من الأهداف في ظل توفير مجموعة من المعلومات على النحو التالي:⁽²¹⁾

(16) بوحايك، عبد الباسط. (2015). دور نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق فعالية الرقابة الداخلية للمؤسسة البترولية دراسة حالة

المؤسسة البترولية للتكرير soralchin بأدرار، ماستر علوم التسيير وعلوم التجارة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر. ص 3

(17) لعماري، أحمد. (2001). طبيعة وأهمية نظام المعلومات المحاسبية، مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خضير بسكرة، العدد الأول، ص 54.

(1) مفلح، عوني وآخرون. (2004). دور التجارة الإلكترونية في التنمية الاقتصادية. مجلة الكويت الاقتصادية، العدد 16، دولة الكويت، ص 33-62

(18) المطيري، علي مانع صنيهت شرار. مرجع سبق ذكره، ص 19

(19) الخليل، محار عبد الله. (2012). مرجع سبق ذكره، ص 2

(20) حمدان، حسام عيسى عبد الرحمن. مرجع سبق ذكره، ص 20

(4) Sharma, VK. 2015 "Human Resource Management", Viva Private Limited, New Delhi

(21) حمدان، حسام عيسى عبد الرحمن. مرجع سبق ذكره، ص 23

- 1- المساعدة في القيام بالمهام التخطيطية الإشرافية.
 - 2- العمل على حصر إيرادات ومصروفات المنشأة في كل قسم من الأقسام وبالتفصيل.
 - 3- التزويد بسجل عام لنشاطات المنشأة ومصروفاتها.
 - 4- إثبات الخدمات في المنشأة بكل سهولة وسرعة.
 - 5- سهولة وسرعة إعداد الفواتير.
 - 6- تسهيل عمليات إجراءات الرقابة الداخلية في منع الإسراف والغش والاختلاس، حيث تقوم على اكتشاف الأخطاء بسرعة.
- وبالتالي أصبح استخدام تلك التقنيات الحديثة مسألة جوهرية لا يمكن الاستغناء عنها. فالمنشآت بحاجة لفهم الطريقة المناسبة التي يمكن تطبيقها بالشكل المطلوب لتحقيق احتياجاتها، ولتيسير المهام الإدارية والفنية مما تجعل التركيز منصباً على أهداف محددة.

أسباب استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة في الأعمال الإدارية لقطاع الضيافة

اتجهت العديد من المؤسسات إلى استخدام التطور التكنولوجي في معاملاتها حيث أن هذا التقدم ساهم في تغيير عملية تنفيذ الأعمال بالمنشآت بشكل عام، والتي تتمثل في الدقة والسرعة والطاقة التخزينية الهائلة للبيانات والقدرة على معالجتها، بالإضافة إلى جمع وتبويب وتحليل البيانات المالية والكمية لاتخاذ القرارات المناسبة بتقارير محاسبية دقيقة وغيرها من الأعمال الحيوية الأخرى.⁽⁶⁾

فقد شهد عصر الثورة التكنولوجية والصناعية إقبالاً ونموً واضحاً في استخدام أحدث الطرق لتنفيذ المهام المحاسبية لتلبية احتياجات الأعمال الإدارية في قطاع الضيافة لعدة أسباب منها ما يلي:⁽⁷⁾

- رفع الكفاءة في إنجاز الأعمال بصورة مثالية وتوفير الوقت بتكاليف منخفضة، مما يساهم في زيادة الإنتاج.
- زيادة الأعمال المحاسبية والإدارية، كالتخطيط، التنظيم، تبويب المعلومات والبيانات، إعداد الميزانيات، والتقارير المحاسبية.
- تعمل على إتاحة نظام متكامل لعملية إنشاء قاعدة بيانات مفصلة لاتخاذ القرارات المناسبة بتقارير محاسبية دقيقة.
- تتصف بالمرونة لأنها تعمل على توفير المعلومات المناسبة بالشكل والتوقيت المناسب مع القيام بعملية تخزين وتحليل كميات ومساحات شاسعة من البيانات وعرض السجل التاريخي عن كل عملية، مع إمكانية تعديلها بمرور الوقت.
- أصبحت هناك حاجة ماسة لعملية الاتصال وتبادل المعلومات في أي وقت وعلى مدار الساعة بشكل واضح ومفصل.
- وجود درجة عالية من التباين في الأدوار والمراكز، مع تداخل الوظائف مع بعضها داخل المنشأة الواحدة.
- زيادة النشاطات والخدمات الإدارية للمنشآت، بالإضافة إلى زيادة عمليات الاتصال والتنسيق فيما بينها.
- زيادة عدد أفرع المنشأة داخل وخارج الدولة، مع زيادة أعمال القطاعين الحكومي والخاص وتداخل بعضهما البعض.

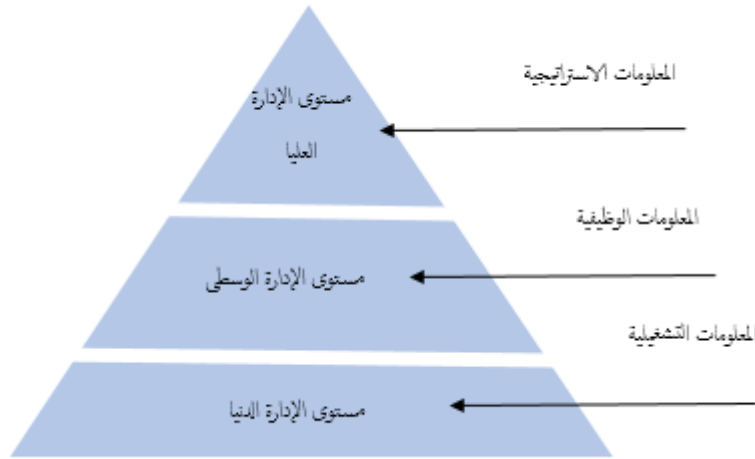
(6) د. مفلح، عوني وآخرون. مرجع سابق، ص 33-62

(7) د. الشمري، لطيفة، وآخرون. (2016). التسويق وخدمة العملاء. جمهورية مصر العربية: شركة دار العلم للنشر والتوزيع، ص 10

- تقوم على تحويل المعلومات والتقارير المالية إلى أفكار وخطط قابلة للتطبيق، وفقاً للطرق المرسومة لتحقيق الأهداف.
بالإضافة إلى:
- زيادة الأعمال القائمة على متابعة ومراقبة الشؤون الإدارية والمالية والمحاسبية وغيرها من الأعمال المتعلقة بالمنشأة.
- تعمل على تحقيق رضا الموظفين ورفع مستوى الأداء الوظيفي، من خلال قبول الأعمال الموكلة بارتياح ورضا وفاعلية بالإنتاج، حيث يعمل التقدم التكنولوجي والإلكتروني على تحقيق وتوظيف ذلك بشكل أفضل.⁸
- التقليل من الجهد المبذول والزيادة في سرعة الأداء مع عمل التغييرات اللازمة بشكل سهل ودقيق.⁹
- ظهور إنترنت الأشياء وهي عبارة عن عملية ربط المهام اليومية عن طريق الإنترنت وتعمل على تسهيل الاتصال في أي وقت ومن أي مكان، مع الحصول على تغذية مسترجعة، بالإضافة إلى تحديد آخر موقع مادي لها.¹⁰

الأنظمة المحاسبية داخل إدارة قطاع الضيافة

يرتبط النظام المحاسبي بعلاقة وثيقة الصلة بالعمليات الإدارية المختلفة مما يسهم في ترشيد القرارات الإدارية ما يجعلها أكثر فاعلية في تلبية احتياجات المنشأة، وذلك من خلال ربط المعلومات والبيانات المحاسبية لاتخاذ القرارات بنوع القرار والمستوى الإداري للفرد. وهناك ثلاثة أنواع من المعلومات المحاسبية المرتبطة بالمستوى الإداري لمتخذي القرارات كما هو موضح بالشكل أدناه:



الشكل (2) مستويات الإدارة في قطاع الضيافة⁽²²⁾

يمكن تصنيف المعلومات والبيانات حسب المستويات الإدارية، بالإضافة إلى عملية التمييز بين نوع المعلومات والبيانات المحاسبية المرتبطة بالقرارات الإدارية اللازمة على النحو التالي:⁽²³⁾

8Sharma, VK. Previous reference.

(9) المضيف، وداد، وآخرون. " إدارة المكاتب ". جمهورية مصر العربية: شركة دار العلم للنشر والتوزيع، 2017.

(10) ولز، دانيا. " التسويق الإلكتروني على الإنترنت والهواتف الذكية والأجهزة المتنقلة ". لبنان: دار الكتاب العربي، سنة 2015.

(22) الطائي، حميد عبد النبي، مرجع سبق ذكره، ص 37

- 1- المعلومات الاستراتيجية: هي المعلومات المرتبطة بأهداف واستراتيجيات المنشأة وتحديد الموارد البشرية والمالية والتقنية اللازمة. وتتعلق بفترة زمنية مستقبلية طويلة، حيث تستفيد منها الإدارة العليا في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وعادةً ما تكون معقدة ودرجة وضوحها قليلة.
- 2- المعلومات الوظيفية: وهي المعلومات التي تغطي فترة زمنية لمدة عام كامل في غالب الأمر وتشمل المبيعات والإنتاج والترقية والتخزين والتوظيف وغيرها من الأمور الإدارية والفنية. ويتم اتخاذ القرارات الوظيفية بناء على الاستراتيجيات التي تصاغ من الإدارة العليا، وتستفيد الإدارة الوسطى من تلك المعلومات والبيانات. وعادةً ما تكون المعلومات أقل تعقيداً وأكثر وضوحاً مقارنة بالمعلومات الاستراتيجية.
- 3- المعلومات التشغيلية: وتسمى أيضاً " بالمعلومات التنفيذية "، وهي المعلومات والبيانات التفصيلية التي تستفيد منها الإدارة الدنيا عن الأحداث والعمليات اليومية التي تتم داخل المنشأة. وتهدف القرارات التشغيلية المستندة إلى هذه المعلومات إلى تحديد طرق الاستخدام لعناصر الإنتاج مع تحديد أساليب الإنتاج التي تعمل على زيادة الكفاءة وتخفيض التكاليف، بهدف زيادة الربحية. عادةً ما يكون هذا النوع من المعلومات واضحة وغير معقدة. من خلال ما سبق، يتبين أن ترتبط المعلومات والبيانات المحاسبية اللازمة لصنع القرارات بعلاقة وثيقة الصلة بالمدى الزمني للقرارات الإدارية، حيث تحتاج القرارات في المدى القصير إلى معلومات وبيانات كثيرة عن الحاضر، وقليلة عن المستقبل القريب. في حين تحتاج القرارات الاستراتيجية طويلة المدى إلى معلومات وبيانات كمية ونوعية عن المستقبل، حيث تقل أهمية الخبرة الماضية بسبب اختلاف البيئة والظروف المستقبلية

منهجية البحث

لتشخيص الواقع الحالي بسوق العمل المحلي في قطاع الضيافة وتوثيقه بشكل علمي من أجل الإجابة عن فرضيات البحث، ولتوضيح مدى أهمية دور نظم المعلومات المحاسبية لتلبية متطلبات الأعمال الإدارية اللازمة في اتخاذ القرارات المناسبة في عملية التخطيط والرقابة، مع رسم استراتيجيات وأهداف المنشأة من خلال استخدام التقنيات والأنظمة المحاسبية الحديثة، مقارنة بالطرق التقليدية من الناحيتين الربحية والتنظيمية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ليقوم بالوصف الكمي أو الكيفي لنظم المعلومات المحاسبية وربطها مع الأعمال الإدارية في اتخاذ القرارات المناسبة في عملية التخطيط والرقابة ورسم استراتيجيات وأهداف المنشأة.⁽²⁴⁾

أدارة البحث

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) بالرجوع إلى الأدبيات السابقة وثيقة الصلة بالموضوع والتي تغطي أهداف وفرضيات الدراسة الحالية، كما وتم الاعتماد على مقياس ليكرث الخماسي للإجابة على كافة محاور الاستبانة بحيث تفاوتت الإجابات بين (دائماً-غالبا-أحياناً-نادراً-مهماً).

تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من (6) بنود رئيسية، حيث تم اختيار البعض منها وفقاً لبعض الدراسات السابقة في مجال الأعمال الإدارية والمحاسبة لاسيما في قطاع الضيافة. وتمت مراجعتها مع بعض أعضاء هيئة التدريس والمختصين بنفس المجال، لإبداء آرائهم في مدى ملاءمة الأسئلة وصدق فقراتها مع مدى كفاية البنود لتغطية جوانب البحث. واستناداً إلى توجيهاتهم تمت زيادة أسئلة الاستبانة من (6) إلى (9) بنود مع إعادة صياغة

(23) جمعية المجمع العربي. (2001). المحاسبة الإدارية: المفاهيم الأساسية ". العدد 2، عمان: مطابع الشمس ص 431

(24) دواوي، محمد؛ قنوعة، عبد اللطيف. (2013). الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية التطبيقية. مجلة الدراسات والبحوث المجتمعية

بعض البنود والفقرات. بعد أن تم إجراء التعديلات اللازمة وقبل اعتماد بنود الأسئلة بشكل نهائي، تم إصدار نسخة نهائية غير معتمدة من الاستبانة، وذلك لتطبيق طريقة إعادة الاختبار للتأكد من صدق الأداة عن طريق توزيع الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من 42 مشاركاً، خلال فترتين بينهما فارق زمني مدته 14 يوماً. ومن ثم تم حساب معامل الارتباط بين إجابات المفحوصين في الفترتين ومقارنتهما مع بعض، بالإضافة إلى الاطلاع على آراء المشاركين حول وضوح محتوى وبنود الاستبانة، فقد ثبتت ملاءمتها لأغراض البحث. وتم عرضها على مختصين في المجال الإحصائي للتحقق من ثبات الاستبانة ووجود اتساق داخلي بين فقراتها. ومن ثم تم اعتماد بنود وأسئلة الاستبانة مع استبعاد إجابات العينة الاستطلاعية من الدراسة الرئيسية. تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من نوع الاستبانة الورقية من (9) بنود رئيسية، حيث تم تعديل بعض البنود بناءً على ما ورد من ملاحظات ومقترحات العينة الاستطلاعية.

مجتمع البحث والعينة

اشتمل مجتمع الدراسة على جمع العاملين في المنشآت المحلية في قطاع الضيافة في دولة الكويت. أما العينة فكانت تمثل بشكل أجمالي (402) فرد من الإدارات والعاملين في النظم المحاسبية في قطاع الضيافة. والجدول التالي يوضح طرق توزيع العينة:

جدول(1) عينة البحث المجيبين على الاستبانة

م	مستوى/ فئة المنشأة الفندقية	عدد المنشآت	حجم العينة	عدد الاستثمارات الصحيحة	نسبة الاستجابة
1	فنادق فئة (النجمتين)	3	11	9	% 2.24
2	فنادق فئة (3 نجوم)	7	60	43	%10.7
3	فنادق فئة (4 نجوم)	9	142	98	%24.40
4	فنادق فئة (5 نجوم)	12	151	104	%26
5	منتجات فئة (5 نجوم)	4	38	31	%7.7
	المجموع	35	402	285	%71

والجزء الأخر كان لأفراد العينة التي أجريت لهم المقابلات فكانت (21) من العاملين في الإدارات المتعلقة أعمالها في المجال المحاسبي والإداري في قطاع الضيافة. والجدول التالي يوضح طرق توزيع العينة:

جدول (2) عينة المقابلات

م	مستوى/ فئة المنشأة الفندقية	عدد المنشآت	حجم العينة	الرؤساء	المرؤسون
1	فنادق فئة (النجمتين)	1	1	1	0
2	فنادق فئة (3 نجوم)	3	3	1	2
3	فنادق فئة (4 نجوم)	3	4	2	2
4	فنادق فئة (5 نجوم)	4	7	2	5

م	مستوى/ فئة المنشأة الفندقية	عدد المنشآت	حجم العينة	الرؤساء	المرؤوسون
5	منتجات فئة (5 نجوم)	4	6	4	2
	المجموع	15	21	10	11

خصائص العينة

الجدول التالي يوضح خصائص العينة:

جدول (3) خصائص عينة الاستبانة

الفئة العمرية		
1	الفئة العمرية ما بين 25 - 35 سنة	34,6%
2	الفئة العمرية ما بين 36 - 45 سنة	33,4%
3	الفئة العمرية ما بين 46-55 سنة	17,5%
4	الفئة العمرية 55 سنة فأكثر	14,5%
الجنس		
	ذكور	72%
	إناث	28%
المؤهل العلمي		
1	ثانوي	7,4%
2	دبلوم	43,6%
3	بكالوريوس (جامعي)	47,2%
4	دراسات عليا	1,8%

أما خصائص المسمى الوظيفي لعينة الاستبيان فتتمثل فيما يلي:

جدول (4) خصائص عينة الاستبانة "المسمى الوظيفي"

م	مستوى/ فئة المنشأة الفندقية	عدد المنشآت	الرؤساء	المرؤوسون	لم يحدد
1	فنادق فئة (النجمتين)	3	4	10	3
2	فنادق فئة (3 نجوم)	7	11	24	13
3	فنادق فئة (4 نجوم)	9	14	45	21
4	فنادق فئة (5 نجوم)	12	24	56	18

م	مستوى/ فئة المنشأة الفندقية	عدد المنشآت	الرؤساء	المروءسون	لم يحدد
5	منتجعات فئة (5 نجوم)	4	10	21	11
	المجموع	35	63	156	66

تحليل البحث وعرض النتائج

تضمّن هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة التي تهدف إلى التعرف على مدى أهمية استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة في تلبية احتياجات الأعمال الإدارية في قطاع الضيافة، وكما يلي:

جدول (5) إجابات العينة حول أهمية استخدام التقنيات الحديثة في إدارة المهام المحاسبية لخدمة ودعم الأعمال الإدارية في قطاع الضيافة

م	العبارات (البند / الفقرات)	دائماً التكرار- %	غالباً التكرار- %	أحياناً التكرار- %	نادراً التكرار- %	نهائياً التكرار- %
1	تقوم المنشأة باستخدام التطبيقات والبرمجيات الحديثة لإتمام أعمالها المحاسبية التي تسهم في تحقيق متطلبات الجودة الشاملة.	141 %49.5	101 %35.4	36 %12.6	7 %2.5	0 %0
2	إدارة المنشأة تشجع العاملين لديها على استخدام التقنيات والأنظمة الحديثة في المجال المحاسبي لتنفيذ المهام الموكلة.	131 %46	103 %36	41 %14.4	10 %3.5	0 %0
3	تقوم المنشأة باستمرار بمواكبة التطورات المتسارعة على التطبيقات التكنولوجية المستخدمة على الأنظمة المحاسبية لتحقيق احتياجات الأعمال الإدارية.	98 %34.4	91 %32	60 %21	26 %9	10 %3.5
4	يتم إنجاز المهام المحاسبية بشكل أسهل من خلال استخدام الأنظمة والبرمجيات الحديثة.	151 %53	101 %35.4	30 %10.5	3 %1	0 %0
5	كفاءة التكنولوجيا المستخدمة في النظم المحاسبية تساهم في عملية التخطيط واتخاذ القرارات الإدارية من خلال تحليل وتخزين العديد من البيانات والمعلومات الخاصة بالمنشأة.	69 %24	71 %25	71 %25	47 %16.5	27 %9.5
6	تعمل الأنظمة الحديثة في المجال المحاسبي على الاقتصاد في النفقات، والوقت، والجهد مقارنة بالطرق التقليدية.	161 %56.5	91 %32	24 %8.4	9 %3	0 %0
7	قياس مدى الرغبة باستخدام التقنيات الحديثة لإتمام المهام والأعمال المحاسبية من خلال قبول ذلك العمل بارتياح ورضا.	59 %21	81 %28.4	47 %16.5	58 %20	40 %14

م	العبارات (البند / الفقرات)	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	نهائياً
		التكرار- %	التكرار- %	التكرار- %	التكرار- %	التكرار- %
8	زيادة المعرفة في استخدام التقنيات الحديثة يصاحبه نقص في نسبة دوران العمل من وإلى الأقسام أو المؤسسات الأخرى.	171 %60	84 %29,5	21 %7.4	6 %2,1	3 %1
9	تعمل الأنظمة المحاسبية الحديثة على اكتشاف الانحرافات على مستوى المنشأة من خلال توفير تقارير رقابية عن أداء ومستوى الإدارات والمنتجات المختلفة على وجه السرعة.	101 %35.4	130 %45,6	45 %16	3 %1	6 %2.1

ومن خلال إجابات أفراد عينة الدراسة نجد أن النتائج عرضت على النحو التالي:

النتائج المتعلقة **بالفرضية الأولى**: في هذا البحث، حول معرفة ما إذا كانت هناك علاقة إيجابية بين كفاءة الأنظمة المحاسبية الحديثة وعملية اتخاذ القرارات الإدارية. وقد دلت النتائج على صحة الفرضية، حيث توجد علاقة إيجابية بينهما. حيث تبين لي أن عدداً كبيراً من المشاركين بنسبة 49% قد اختاروا ما بين الإجابتين (دائماً وغالباً)، حيث أن التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في النظم المحاسبية تساهم في عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل وتوفير وتخزين العديد من البيانات والمعلومات. كما أكد المشاركون في المقابلات الشخصية، أن الأنظمة الحديثة المستخدمة في المجال المحاسبي في قطاع الضيافة توفر معلومات قيمة تساعد الإدارة العليا والمسؤولين في عملية صناعة القرارات السليمة، من خلال إتاحة نظام متكامل لإنشاء قاعدة بيانات مفصلة بتقارير محاسبية دقيقة، مع الأخذ في الاعتبار القدرة على معالجتها مع تويب وتحليل وتوصيل المعلومات المالية والكمية. كما تمتاز هذه الأنظمة بالمرونة، التي تسمح بإجراء التعديلات عليها طبقاً لمتغيرات ظروف العمل ولتسهيل عملية تحديد أهداف المنشأة مع استغلال الفرص المستقبلية، بالإضافة إلى تنظيم الأعمال الإدارية والأنشطة وتخطيطها بالشكل المطلوب.

النتائج المتعلقة **بالفرضية الثانية**: صحيحة في بعض جوانبها وخاطئة في جوانبها الأخرى. من خلال تحليل نتائج البحث بشكل منطقي، أن هناك علاقة بين استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة وعملية اكتشاف خلل على مستوى الإدارات المختلفة. فقد بينت النتائج أن الغالبية بنسبة 81% من إجمالي عدد المشاركين أشاروا إلى أن الأنظمة الحديثة تقوم بشكل دائم أو في غالبية الأمر في اكتشاف الانحرافات على مستوى المنشأة من خلال توفير تقارير مالية ورقابية دقيقة عن أداء ومستوى الإدارات والمنتجات المختلفة على وجه السرعة، مقارنة بنسبة 1% لمن اختاروا الإجابة (نادراً)، و2,1% لمن اختاروا الإجابة (نهائياً). ومن جانب آخر، أشارت الفرضية أنه لا يوجد علاقة بين نسبة الاستخدام وحجم المنشآت وعدد موظفيها، فجاءت هذه الجزئية من الفرضية مخالفة للنتائج كما هي مبينة، حيث بينت النتائج أن تعتمد نسبة استخدام البرمجيات والتطبيقات المتقدمة في العمليات المحاسبية لخدمة الأعمال الإدارية حسب حجم وفئة المنشأة، بالإضافة إلى عدد الموظفين العاملين فيها. فكلما زاد عدد موظفي المنشأة وكبر حجمها وتعددت فروعها، زاد الطلب على استخدام برمجيات تكنولوجيا مختلفة.

نتائج المتعلقة **بالفرضية الثالثة** جاءت صحيحة في بعض جوانبها وخاطئة في جوانبها الأخرى. فقد أظهرت النتائج والبيانات وجود علاقة قوية بين خصائص العمل وكل من: الدعم المقدم من المنشأة، ومعرفة الفرد كيفية استخدام البرمجيات الحديثة المنتجة للمعلومات المحاسبية والبيانات المالية بالشكل الصحيح، حيث بدورها تعمل على تحقيق الرضا والأداء الوظيفي من خلال قبول الموظف ذلك العمل بارتياح وفاعلية. فكلما زادت معرفة الفرد في

استخدام التطبيقات التكنولوجية، كان مستوى رضا الفرد مرتفعاً والعكس صحيح. فقد أكدت النتائج أن 21% من المشاركين يرغبون بصفة دائمة باستخدام التقنيات المحاسبية الحديثة لإتمام مهام وأعمال المنشأة، و28.4% منهم يرغبون في غالب الأمر مقارنة بنسبة 20% لمن لا يرغب بشكل نادر، و14% لمن لا يرغب بشكل نهائي. أشارت النتائج أيضاً من هذا البحث إلى أنه ليست كل الفئات العمرية ترغب في استخدام التقنيات الحديثة لإتمام تلك المهام والأعمال برضا، حيث إن عدداً كبيراً من الفئة العمرية من 55 سنة فأكثر لا تمتلك المهارات المطلوبة في استخدام التكنولوجيا وعادة ما تواجه صعوبات أكبر في عملية التدريب والاستخدام مقارنة بالفئات العمرية الأخرى. والكثير منهم لا يرغب بإنجاز مهامهم عبر استخدام تلك التقنيات الحديثة، كما أن هناك من بينهم من يواجه مشكلة مقاومة التغيير بالإضافة إلى تخوفهم من استخدام الأنظمة الحديثة. وهذا يؤكد أن هذه الجزئية من الفرضية جاءت مناقضة للنتائج، موضحة أن ليس جميع العاملين من أي فئة عمرية يرغب في استخدامها.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: حول معرفة ما إذا كان زيادة التركيز على تطبيق التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال المحاسبية مع عملية مواكبتها تؤدي إلى زيادة التكاليف مقارنة بالطرق التقليدية وأنها لا تسهم بشكل مباشر بتحقيق متطلبات الجودة الشاملة. وقد دلت النتائج والمعلومات الموضحة سابقاً على عدم صحة الفرضية من جميع جوانبها، حيث تبين لي أن الأنظمة الحديثة تعمل على الاقتصاد في النفقات، والوقت والجهد، مقارنة بالطرق التقليدية. وقد أشارت الأرقام إلى أن نسبة 56.5% من إجمالي المشاركين قد أكدوا ذلك، ويلها نسبة 32% لمن أشاروا إلى البند غالباً، بحيث يشكل مجموعهما نسبة 88.5%، هذه النسبة المئوية تعتبر مرتفعة جداً مقارنة بالنسب الأخرى. علاوة على ذلك، فإن هذا التقدم التقني يعمل على تنفيذ المهام بالشكل الصحيح، لما فيها من تواصل الإدارات ببعضها بسرعة فائقة، اختصاراً للوقت والجهد والمال، بالإضافة إلى تخفيض عدد العمالة المستخدمة عن طريق تفعيل عملية التقنية والتي من خلالها يتم استخدام الأجهزة بدلاً من العاملين في تنفيذ الأعمال، مع زيادة الإنتاجية. كما أكدت النتائج والبيانات الموضحة سابقاً، أن الأنظمة التكنولوجية الحديثة المتكاملة والمرتبطة بجميع إدارات وأفرع المنشأة، تهدف إلى تحقيق متطلبات الجودة الشاملة، وذلك من خلال تزويد وتقديم بيانات دقيقة عن المنشأة وعن كل فرد في التوقيت المناسب مما تسهم في ترشيد القرارات اللازمة، حيث بدورها تجعل العملية الإدارية أكثر فاعلية بما يعود بالنفع على إدارات المنشأة المختلفة.

نتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة: حول معرفة ما إذا كانت هناك علاقة عكسية بين نسبة دوران العمل والمعرفة في استخدام التقنيات والأنظمة الحديثة. أن الفرضية صحيحة من جميع جوانبها، حيث إن نسبة 89.5% من جميع عينة الاستبيان قد أشاروا إلى وجود علاقة عكسية مقارنة بنسبة 3.1% لمن عارض تلك الفرضية. كما أكدت الدراسة أن هناك ترابطاً وثيقاً بين الاستقرار الوظيفي وخبرة الفرد في استخدام الأنظمة الحديثة، حيث أي نقص في المعرفة تصاحبه زيادة في نسبة دوران العمل والعكس صحيح. علاوة على ذلك، فإن غالبية المنشآت الفندقية تحرص على تشجيع العاملين لديها على استخدام تلك التقنيات الحديثة لإتمام مهامها المحاسبية والإدارية بصورة أكثر فاعلية.

نتائج البحث

توصل البحث إلى نتائج عدة أهمها أن ترتبط الأعمال الإدارية بعلاقة وثيقة الصلة بالأنظمة المحاسبية ما يجعلها أكثر فاعلية في تلبية احتياجات المنشأة مع تحقيق أهدافها. كما بينت النتائج أن استخدام البرمجيات والأنظمة المحاسبية الحديثة في قطاع الضيافة تحظى باهتمام واسع النطاق، ويعود ذلك إلى التطورات السريعة المستخدمة في هذا المجال التي يشهدها العالم اليوم، والمتمثلة في ظاهرة الاندماج في الاقتصاد العالمي وتحرير

الأسواق، إضافة إلى التغييرات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد بينت نتائج البحث أنه من المتوقع أن يزيد حجم الاستخدامات والتعاملات في هذا المجال بدولة الكويت في السنوات القليلة المقبلة، فمن الضروري على المنشآت في قطاع الضيافة التركيز على الاستثمار في البنية التكنولوجية والبشرية بالشكل الصحيح. بناءً على ذلك تم توضيح أبرز إيجابيات استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة وسلبياتها على النحو التالي:

إيجابيات عملية استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة في تلبية احتياجات الأعمال الإدارية

- تسهيل عملية تواصل الإدارات ببعضها بسرعة فائقة اختصاراً للوقت والجهد والمال.
- تقليل الأعباء الوظيفية اليومية المتكررة الملقاة على عاتق القياديين.
- تعزيز القدرات الإدارية والمحاسبية.
- عملية متابعة الحسابات والتدقيق عليها مع تحسين نوعية الكشوف المالية.
- تسجيل العمليات المالية والتدقيق عليها، مع إعداد الميزانيات والتقارير المحاسبية بشكل واضح وسريع.
- تنفيذ عمليات بيع وشراء المنتجات الفندقية إلكترونياً، بحيث تشمل الخدمات المالية وخدمات الحجوزات مثل شراء تذاكر السفر والفنادق.
- تحقيق الترابط الشبكي الذي يعمل على تسريع نقل البيانات، وحساب التكاليف وإعداد الميزانيات المحاسبية ومتابعة عمليات البيع والشراء وغيرها من العمليات المحاسبية الأخرى، بالإضافة إلى إمكانية القيام بالعمليات والمهام المتكررة مع تحويلها كلياً للحاسب الآلي.
- إنشاء قاعدة بيانات مفصلة بتقارير محاسبية دقيقة، مع الأخذ في الاعتبار القدرة على معالجتها مع تبويب وتحليل وتوصيل المعلومات المالية والكمية.
- تحقيق الجودة الشاملة.
- تحديد مواسم الركود والذروة لتقديم العروض والخصومات من أجل توليد العملية التسويقية القائمة على بيانات العملاء المخزنة بالنظام.
- دعم إدارة علاقات العملاء من خلال تزويدهم ببيانات دقيقة عن كل عميل لتمكين الإدارة من المحافظة على العملاء الحاليين واكتساب عملاء جدد للمنشأة.
- مراقبة وقياس أداء الموظفين المستخدمة في عمليات الترقية وتقييم الأداء من خلال حفظ العمليات التاريخية لتحديد مستوى إنجاز كل فرد.
- اكتشاف الخلل على مستوى المنشأة من خلال توفير تقارير رقابية دقيقة عن أداء ومستوى كل إدارة ومنتج على وجه السرعة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية.

سلبيات عملية استخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة في تلبية احتياجات الأعمال الإدارية

- التعقيد الفني المتصل بعملية الاستخدام مع المواكبة المستمرة لأحدث الأنظمة والأجهزة وصعوبة اتخاذ القرارات المتعلقة بشرائها.
- حاجة المنشآت لتدريب الموظفين على استخدام الأنظمة والأجهزة بالشكل الصحيح، خاصة عند تغيير وتطوير أنظمة وأجهزة المنشأة.
- مقاومة التغيير بالإضافة إلى تخوفهم من استخدام التقنيات والأنظمة الحديثة.

- علاقة عكسية قوية بين نسبة دوران العمل والمعرفة في استخدام التكنولوجيا، حيث إن أي نقص في المعرفة يصاحبها زيادة في بنسبة دوران العمل والتي ينتج عنها خسائر مالية للمنشأة.
- تعطل أعمال المنشأة، سواء كانت بشكل كلي أو جزئي في حال حدوث عطل في الأنظمة والبرمجيات التكنولوجية.
- القيام بعملية صيانتها بشكل دوري وما يترتب عليها من تكاليف عالية.
- مشكلة اختراق الأجهزة وأنظمة المنشأة بطرق غير قانونية، ومن خلالها تواجه المنشآت أحياناً صعوبة في التصدي لبعض عمليات القرصنة والسرقة الإلكترونية سواء كانت سرقات مالية أو معلوماتية، وقد ينتج عنها خسائر مادية ومعنوية للمنشأة وعملائها.

توصيات ومقترحات البحث

يقترح البحث عدد من التوصيات أهمها:

- على إدارات المنشآت في قطاع الضيافة الاستمرار في متابعة آخر المستجدات في عالم التكنولوجيا، والحرص على تحديثها
- تعميق سلسلة المفاهيم في إدارة الأعمال المحاسبية في إطار أعمال التطبيقات والأنظمة التكنولوجية الحديثة. لما لها من دور في مساعدة تحسين الإنتاجية وخفض التكاليف لدعم الأعمال الإدارية المختلفة.
- يجب على إدارات المنشآت الانتفاع من استخدام البيانات والتقارير المالية المخزنة في النظم المحاسبية، لإنشاء قاعدة بيانات مفصلة لاتخاذ القرارات المناسبة بتقارير محاسبية دقيقة، ورسم السياسات المستقبلية من خلال تقديم بيانات دقيقة لتلبية احتياجات الأعمال الإدارية.
- سعي إدارات المنشآت إلزام وتشجيع العاملين لديها بالالتحاق بدورات وبرامج تدريبية باستمرار بين الحين والآخر في مجال التطبيقات التكنولوجية والإلكترونية المتخصصة.
- السعي لحفظ السجلات التاريخية المالية والمحاسبية، للرجوع لها في أي وقت بهدف مراجعتها لتكوين رؤية شاملة عن المنشأة وإدارتها
- ضرورة اهتمام المنشآت باستخدام برامج وأنظمة آمنة توفر للمنشأة وعملائها الطمأنينة وسرية البيانات والمعلومات التي تناسب خصوصيتهم، بالإضافة إلى إدخال برامج الحماية الموثوقة مع القيام بعملية تحديثها وتطويرها باستمرار بما يعزز انجاز الأعمال الإدارية.

قائمة المراجع

أولاً/ المراجع العربية

- احمد، بسام محمود. (2006). " دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية-دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة"، الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.
- الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج. (2008). " صناعة الضيافة"، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، المملكة العربية السعودية.

- بوحايك، عبد الباسط. (2015). " دور نظام المعلومات المحاسبي في تحقيق فعالية الرقابة الداخلية للمؤسسة البترولية دراسة حالة المؤسسة البترولية للتكرير soralchin بأدرار"، ماستر علوم التسيير وعلوم التجارة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- جمعية المجمع العربي. (2001). "المحاسبة الإدارية: المفاهيم الأساسية". العدد 2، عمان: مطابع الشمس.
- حمدان، حسام عيسى عبد الرحمن. (2014). " أثر تطوير الأنظمة المحاسبية على الأداء المالي في المنشآت الفندقية-دراسة ميدانية على سلسلة فنادق فئة الخمس نجوم في الأردن"، الماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الخليل، محار عبد الله. (2012). "تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية"، ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- دواوي، محمد؛ قنوعة، عبد اللطيف. (2013). "الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية التطبيقية". مجلة الدراسات والبحوث المجتمعية .
- سوفيان، بوفروعة. (2012). "نظام المعلومات المحاسبي ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مجمع ايناجوك فرع الطاهير"، ماجستير في علوم التسيير، جامعة متنوري-قسنطينية-، الجزائر.
- الشمري، لطيفة وآخرون. (2016). "التسويق وخدمة العملاء". جمهورية مصر العربية: شركة دار العلم للنشر والتوزيع.
- الطائي، حميد عبد النبي. "إدارة الضيافة"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. 2005
- عمومن، الغالية. (2015). "الحوكمة الفندقية في الجزائر-دراسة حالة فندق التاسيلي بورقلة"، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-، الجزائر.
- لعماري، أحمد. (2001). "طبيعة وأهمية نظام المعلومات المحاسبية"، مجلة العلوم الإنسانية -جامعة محمد خضير بسكرة، العدد الأول.
- مشعل، فهد منذر فهد. (2015). "أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف فنادق فئة الخمسة نجوم في مدينة عمان، الماجستير في التسويق"، جامعة الزرقاء، عمان، الأردن.
- المصنف، وداد، وآخرون. (2017). "إدارة المكاتب". جمهورية مصر العربية: شركة دار العلم للنشر والتوزيع.
- المطيري، علي مانع صميم شرار. (2012). " دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في تحسين قياس مخاطر الإثمان في البنوك الكويتية-دراسة ميدانية، ماجستير في المحاسبة"، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- مفلح، عوني وآخرون. (2004) " دور التجارة الإلكترونية في التنمية الاقتصادية". مجلة الكويت الاقتصادية، العدد 16، دولة الكويت.
- ولز، دانيا. (2015) " التسويق الإلكتروني على الإنترنت والهواتف الذكية والأجهزة المتنقلة ". لبنان: دار الكتاب العربي.

ثانياً/ المراجع الأجنبية

- Benea, Ioana Alexandra. (2014). "Influences of Social Media on the Tourism and Hospitality Industry, Bachelor of Business Administration", module Vienna university, Vienna.
- Sharma, VK. (2015). "Human Resource Management", Viva Private Limited, New Delhi.

Measuring the importance of using modern accounting systems in meeting the administrative work in the hospitality sector

Abstract: This study is used to measure the importance of the role of modern accounting information systems, to meet the administrative requirements necessary and to make appropriate decisions in the planning and control process, with the strategies and objectives of the establishment, compare them with the traditional methods of profitability and organization. To achieve the objective of the study, the researcher used the analytical descriptive method to answer the study questions in an ideal manner. Based on this, the researcher leaned a questionnaire and distributed it to 285 employees in the local establishments of the hospitality sector in Kuwait, and 21 employees were interviewed in the local establishments of the hospitality sector in Kuwait. After the analysis of the data collected through questionnaires and interviews through different means of analysis, the researcher reached a number of results, the most important of which is that the use of modern accounting software and accounting systems in the hospitality sector is of great interest and it is expected that the volume of uses and transactions in this field will increase in Kuwait In the next few years, so the study recommended that enterprises in the hospitality sector should focus on investing in the technological and human infrastructure properly.

Keywords: modern accounting systems, hospitality sector, administrative business