

دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية في الفنادق الليبية
The Role of Hotel Systems in Supporting Administrative Accuracy in Libyan Hotels

خالد مسعود خليفة

Khaled Masoud Khalifa

عضو هيئة تدريس قسم إدارة السياحة - كلية السياحة والضيافة طرابلس

College Member, Department of Tourism Management - College of Tourism and Hospitality,

Tripoli

atlaslogistics0@gmail.com

نشر الورقة: 2026-06-02

قبول الورقة: 2026-05-20

استلام الورقة: 2026-04-22

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية في الفنادق الليبية، من خلال دراسة ميدانية على عينة من الفنادق العاملة بمدينة طرابلس. وركزت الدراسة على ثلاثة أبعاد رئيسة لنظم المحاسبة الفندقية، تمثلت في جودة المعلومات المحاسبية، وكفاءة نظم المحاسبة الفندقية، ومدى استخدام مخرجات النظام في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء، ومدى إسهامها في دعم القرارات الإدارية. ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة قوامها (100) مفردة من العاملين في الفنادق محل الدراسة، والمتمثلة في فندق المهاري، وفندق شيراتون فور بوينتس، وفندق هارون، وفندق التوفيق بمدينة طرابلس. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إلى جانب اختبار ثبات أداة الدراسة واختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة.

أظهرت النتائج الوصفية أن مستوى جودة المعلومات المحاسبية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي بلغ (4.08)، كما جاء مستوى كفاءة نظم المحاسبة الفندقية مرتفعاً بمتوسط (3.91)، في حين سجل استخدام مخرجات النظام في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء أعلى متوسط بلغ (4.12). كما بلغ المتوسط الحسابي لمحور دعم القرارات الإدارية (4.05)، بما يشير إلى وجود مستوى مرتفع من إدراك أفراد العينة لدور نظم المحاسبة الفندقية في مساندة الإدارة. وأظهرت النتائج بصورة عامة أن نظم المحاسبة الفندقية تساهم في توفير المعلومات اللازمة للتخطيط والرقابة وتقييم الأداء وترشيد التكاليف والموارد، بما يعزز قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت الملائم.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير نظم المحاسبة الفندقية في الفنادق الليبية، وتعزيز تكاملها مع الأنظمة التشغيلية والإدارية المختلفة، والعمل على تحديثها بصورة مستمرة، ورفع كفاءة العاملين في استخدامها، مع التركيز على سرعة توفير المعلومات ودقتها وملاءمتها لاحتياجات متخذي القرار.

الكلمات المفتاحية: نظم المحاسبة الفندقية، المعلومات المحاسبية، القرارات الإدارية، الفنادق الليبية، التخطيط والرقابة، تقييم الأداء.

Abstract

This study aims to examine the role of hotel accounting systems in supporting managerial decision-making in Libyan hotels through a field study conducted on a sample of hotels operating in Tripoli. The study focuses on three main dimensions of hotel accounting systems: the quality of accounting information, the efficiency of hotel accounting systems, and the use of system outputs in planning, control, and performance evaluation, as well as their contribution to supporting managerial decisions. To achieve the study objectives, a descriptive-analytical approach was adopted, and a questionnaire was used as the primary data collection instrument. The questionnaire was administered to a sample of 100 employees working in the selected hotels, namely Al Mahari Hotel, Four Points by Sheraton Hotel, Haroun Hotel, and Al Tawfiq Hotel in Tripoli. The collected data were analyzed using appropriate statistical methods, including frequencies, percentages, arithmetic means, and standard deviations, in addition to assessing the reliability of the research instrument and examining the relationships among the study variables.

The descriptive results indicated a high level of accounting information quality, with a mean score of 4.08. The efficiency of hotel accounting systems also recorded a high level, with a mean of 3.91. The use of accounting system outputs in planning, control, and performance evaluation achieved the highest mean score of 4.12. Furthermore, the managerial decision-making support dimension recorded a mean of 4.05, indicating a high level of respondents' perception regarding the contribution of hotel accounting systems to managerial decision-making. Overall, the findings indicate that hotel accounting systems contribute to providing information necessary for planning, control, performance evaluation, cost and resource management, thereby enhancing management's ability to make appropriate decisions in a timely manner.

The study recommends developing hotel accounting systems in Libyan hotels, strengthening their integration with various operational and managerial systems, continuously updating these systems, and enhancing employees'

capabilities in using them. Particular attention should also be given to the timeliness, accuracy, and relevance of accounting information to meet the needs of decision-makers.

Keywords: Hotel Accounting Systems, Accounting Information, Managerial Decision-Making, Libyan Hotels, Planning and Control, Performance Evaluation

المقدمة

يشهد قطاع الفنادق في الوقت الراهن تغيرات متسارعة نتيجة التطورات التكنولوجية والمنافسة المتزايدة وتنوع احتياجات العملاء، الأمر الذي جعل نجاح المنشآت الفندقية لا يعتمد فقط على جودة الخدمات المقدمة، وإنما يرتبط كذلك بقدرتها على إدارة مواردها بكفاءة، ومراقبة تكاليفها وإيراداتها، وتوفير المعلومات الملائمة التي تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب. وفي ظل هذه المتغيرات، أصبحت نظم المعلومات المحاسبية أحد المكونات الأساسية للبنية الإدارية في المنشآت الخدمية، لما توفره من معلومات مالية وتشغيلية يمكن استخدامها في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات. وقد أكدت دراسات في البيئة الليبية أن نظم المعلومات المحاسبية تمثل أداة مهمة في توفير المعلومات الملائمة والموثوقة لمستخدميها، وأن جودة مخرجاتها ترتبط بقدرتها على تلبية الاحتياجات المعلوماتية للإدارة ودعم عملية اتخاذ القرار.

وتكتسب نظم المحاسبة الفندقية أهمية خاصة بالنظر إلى الخصائص المميزة للنشاط الفندقي، الذي يتسم بتعدد مصادر الإيرادات وتنوع الخدمات والعمليات التشغيلية، فضلاً عن تعدد مراكز التكلفة واختلاف طبيعة العمليات بين الغرف والمطاعم والمشروبات والمبيعات والمشتريات والمخزون والخدمات الأخرى. ولذلك فإن النظام المحاسبي في الفندق لا يقتصر على تسجيل العمليات المالية وإعداد التقارير، وإنما ينبغي أن يوفر معلومات تفصيلية ودقيقة عن الإيرادات والتكاليف والأداء، بما يمكن الإدارة من متابعة النشاط وتقييم نتائجه واتخاذ القرارات المناسبة. وتؤكد الأدبيات التطبيقية في قطاع الفنادق أن المعلومات المحاسبية والإدارية تستخدم في قرارات تخصيص الموارد وإدارة الموازنات وتحليل التكاليف وتقييم الأداء، بما يعزز كفاءة الإدارة الفندقية.

كما أن تطور نظم المعلومات المحاسبية والتحول نحو الرقمنة أدى إلى زيادة أهمية خصائص المعلومات التي يوفرها النظام، وبصفة خاصة الدقة والموثوقية والملاءمة والتوقيت المناسب وتكامل المعلومات. وفي البيئة الليبية، أظهرت دراسات حديثة أن التحول الرقمي والتقنيات المرتبطة به يمكن أن تعزز فاعلية نظم المعلومات المحاسبية، كما أن تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة يساهم في تحسين جودة التقارير المالية من حيث الدقة والموثوقية والتوقيت المناسب وتكامل المعلومات، وهي خصائص ترتبط بصورة مباشرة بقدرة الإدارة على اتخاذ القرارات بكفاءة.

وتزايد أهمية هذه المسألة في المنشآت الفندقية لأن القرارات الإدارية غالباً ما تتطلب معلومات سريعة ودقيقة حول معدلات الإشغال والإيرادات والتكاليف والمصروفات وربحية الخدمات وأداء الأقسام المختلفة. ومن ثم، فإن توفير المعلومات المحاسبية في الوقت المناسب لا يمثل مجرد وظيفة فنية للنظام، بل يعد عنصراً أساسياً في دعم القرارات المتعلقة بالتسعير وإدارة

التكاليف وتخصيص الموارد وإعداد الموازنات وتقييم الأداء والتوسع في الخدمات أو تقليصها. وقد بينت دراسات تطبيقية في قطاع الفنادق وجود ارتباط بين نظم المعلومات المحاسبية والوظائف الإدارية المتعلقة بالتخطيط والرقابة واتخاذ القرار، كما أظهرت دراسات أخرى في قطاع الضيافة أن نظم المعلومات الإدارية يمكن أن تسهم في تحسين الأداء الإداري.

وفي السياق الليبي، تزداد الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع في ظل التحديات الإدارية والتقنية التي تواجه المؤسسات، والحاجة إلى تطوير نظم المعلومات بما يواكب التحول الرقمي ويعزز كفاءة استخدام الموارد. وقد أظهرت دراسات ليبية أن فاعلية نظم المعلومات المحاسبية ترتبط بقدرتها على توفير المعلومات المناسبة للإدارة وتحسين وظائف التخطيط والرقابة واتخاذ القرار، كما أكدت دراسات حديثة أهمية تطوير النظم المحاسبية الرقمية وتحسين سرعة عرض التقارير وجودة المعلومات بما يعزز الاستجابة الإدارية والقرارات المالية.

وعلى الرغم من أهمية نظم المحاسبة الفندقية في دعم الإدارة، فإن الحاجة لا تزال قائمة إلى دراسة هذه العلاقة في البيئة الفندقية الليبية، وبصفة خاصة في مدينة طرابلس، في ظل محدودية الدراسات التطبيقية التي تتناول بصورة مباشرة مدى جودة المعلومات المحاسبية وكفاءة النظم الفندقية واستخدام مخرجاتها في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء، ومدى انعكاس ذلك على دعم القرارات الإدارية. ومن هنا تنطلق الدراسة الحالية من محاولة تحليل دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية من خلال دراسة ميدانية على عينة من الفنادق العاملة بمدينة طرابلس، والمتمثلة في فندق المهاري، وفندق شيراتون فور بوينتس، وفندق هارون، وفندق التوفيق.

وتسعى الدراسة إلى قياس هذا الدور من خلال التركيز على ثلاثة أبعاد رئيسة لنظم المحاسبة الفندقية، تتمثل في جودة المعلومات المحاسبية، وكفاءة نظم المحاسبة الفندقية، واستخدام مخرجات النظام في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء، ثم دراسة مدى إسهام هذه الأبعاد في دعم القرارات الإدارية. ومن شأن ذلك أن يسهم في تقديم صورة تطبيقية عن واقع نظم المحاسبة الفندقية في الفنادق محل الدراسة، وتحديد الجوانب التي تتطلب التطوير، بما يساعد إدارات الفنادق على تحسين الاستفادة من المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات ورفع كفاءة الأداء.

وبناءً على ذلك، تتمثل القيمة العلمية للدراسة في الربط بين نظم المحاسبة الفندقية وجودة المعلومات المحاسبية من جهة، ودعم القرارات الإدارية في البيئة الفندقية الليبية من جهة أخرى، في حين تتمثل قيمتها التطبيقية في تقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها المديرون والمحاسبون وصانعو القرار في تطوير النظم المحاسبية وتحسين جودة مخرجاتها وتعزيز استخدامها في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات الإدارية.

أولاً: مشكلة الدراسة

تُعد المعلومات المحاسبية من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الإدارة الفندقية في ممارسة وظائفها المختلفة، ولا سيما التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات. وتزداد أهمية هذه المعلومات في الفنادق نتيجة الطبيعة المتشابكة للنشاط الفندقي وتعدد مصادر الإيرادات ومراكز التكلفة وتنوع الخدمات المقدمة، الأمر الذي يتطلب وجود نظم محاسبية قادرة على جمع البيانات المالية والتشغيلية ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات دقيقة وملائمة وفي الوقت المناسب. ومن هذا المنطلق، أصبحت نظم

المحاسبة الفندقية تمثل أحد المكونات الأساسية التي يمكن أن تسهم في تحسين كفاءة الإدارة ورفع قدرتها على اتخاذ قرارات تستند إلى معلومات موضوعية.

وعلى الرغم من التطور الذي شهدته نظم المعلومات المحاسبية والتحول المتزايد نحو استخدام التقنيات الرقمية في القطاع الفندقي، فإن وجود نظام محاسبي في الفندق لا يعني بالضرورة تحقيق الاستفادة الإدارية المثلى من المعلومات التي ينتجها. ففاعلية النظام في دعم القرارات ترتبط بمدى جودة المعلومات المحاسبية التي يوفرها، وسرعة الحصول عليها، ودرجة دقتها وملاءمتها، ومدى تكاملها مع البيانات التشغيلية، إضافة إلى كفاءة العاملين على النظام ومدى اعتماد الإدارة الفندقية فعلياً على مخرجاته عند اتخاذ القرارات.

وتبرز المشكلة بصورة أكثر وضوحاً في البيئة الفندقية الليبية، التي تواجه مجموعة من التحديات المرتبطة بتطوير الأداء الإداري والتشغيلي، وتحسين كفاءة استخدام الموارد، وضبط التكاليف، ورفع مستويات الإيرادات والربحية، والتعامل مع التغيرات في مستويات الطلب والمنافسة. وفي ظل هذه التحديات، تصبح الحاجة إلى معلومات محاسبية فندقية موثوقة وملائمة أكثر إلحاحاً، باعتبارها أساساً يمكن للإدارة الاعتماد عليه في اتخاذ قرارات تتعلق بالتسعير، وإدارة التكاليف، وتخصيص الموارد، وتقييم أداء الأقسام، والتخطيط المالي، والرقابة على العمليات التشغيلية.

إلا أن واقع استخدام نظم المحاسبة الفندقية في الفنادق الليبية ومدى قدرتها على أداء دورها كأداة لدعم القرارات الإدارية لا يزال بحاجة إلى دراسة ميدانية تكشف مستوى فاعليتها في توفير المعلومات التي تحتاج إليها الإدارة، ومدى استخدام هذه المعلومات في اتخاذ القرارات المختلفة. كما أن التباين المحتمل بين الفنادق في مستوى استخدام النظم المحاسبية، وتكاملها مع النظم التشغيلية، وتوافر الكوادر البشرية المؤهلة، واستخدام التقنيات الحديثة، قد يؤثر في قدرتها على توفير المعلومات المناسبة لصانعي القرار.

وتتمثل المشكلة البحثية، بصورة أكثر تحديداً، في وجود حاجة إلى التحقق من مدى قدرة نظم المحاسبة الفندقية المستخدمة في الفنادق الليبية على توفير معلومات محاسبية ذات جودة يمكن توظيفها بصورة فعالة في دعم القرارات الإدارية، والكشف عن طبيعة الدور الذي تؤديه هذه النظم في مجالات التخطيط والرقابة وتقييم الأداء وترشيد القرارات، فضلاً عن تحديد أبرز المعوقات التي قد تحد من فاعليتها.

ومن ثم، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية في الفنادق الليبية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1. ما مدى توافر واستخدام نظم المحاسبة الفندقية في الفنادق الليبية؟
2. إلى أي مدى توفر نظم المحاسبة الفندقية معلومات تتسم بالدقة والملاءمة والموثوقية والسرعة اللازمة لدعم الإدارة؟
3. ما مدى اعتماد الإدارات الفندقية على مخرجات نظم المحاسبة الفندقية عند اتخاذ القرارات الإدارية؟

4. ما دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم قرارات التخطيط والرقابة وتقييم الأداء وترشيد استخدام الموارد؟
5. ما أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية في الفنادق الليبية؟
6. هل توجد فروق في تقديرات أفراد عينة الدراسة لدور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية تعزى إلى بعض الخصائص الوظيفية أو التنظيمية؟

وبناءً على ذلك، تسعى الدراسة إلى سد جانب من الفجوة البحثية المتعلقة بالواقع التطبيقي لنظم المحاسبة الفندقية في ليبيا، من خلال الانتقال من دراسة النظام المحاسبي بوصفه أداة لتسجيل ومعالجة العمليات المالية إلى دراسة دوره بوصفه مصدرًا للمعلومات الإدارية وداعمًا لعملية اتخاذ القرار، بما يمكن أن يسهم في تقديم مؤشرات علمية تساعد إدارات الفنادق الليبية على تطوير نظمها المحاسبية وتعظيم الاستفادة من مخرجاتها في تحسين الأداء الإداري والتشغيلي.

ثانيًا: أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من تزايد الاعتماد على المعلومات المحاسبية في دعم الإدارة الحديثة، ومن الدور الذي يمكن أن تؤديه نظم المحاسبة الفندقية في تحويل البيانات المالية والتشغيلية إلى معلومات تساعد الإدارة على التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات المناسبة. كما تزايد أهمية هذه النظم في المؤسسات الفندقية بسبب تعدد الأنشطة والخدمات ومراكز التكلفة ومصادر الإيرادات، وما يترتب على ذلك من حاجة مستمرة إلى معلومات دقيقة وملائمة وفي الوقت المناسب. وتتضح أهمية الدراسة من خلال الجانبين العلمي والتطبيقي على النحو الآتي:

1. الأهمية العلمية

- الإسهام في إثراء الأدبيات المحاسبية والفندقية: تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بنظم المحاسبة الفندقية، من خلال تناولها باعتبارها نظامًا للمعلومات لا يقتصر دوره على تسجيل ومعالجة العمليات المالية، وإنما يمتد إلى توفير المعلومات اللازمة لدعم القرارات الإدارية.
- تعزيز الربط بين نظم المحاسبة وعملية اتخاذ القرار: تركز الدراسة على العلاقة بين مخرجات نظم المحاسبة الفندقية وجودة القرارات الإدارية، بما يساعد على توضيح أهمية خصائص المعلومات المحاسبية، مثل الدقة والملاءمة والموثوقية والسرعة، في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل الفنادق.
- إثراء الدراسات المتعلقة بالبيئة الفندقية الليبية: تكتسب الدراسة أهمية علمية من تركيزها على الفنادق الليبية، بما يوفر معرفة أكثر ارتباطًا بخصوصية البيئة المحلية، ويسهم في سد جانب من النقص في الدراسات الميدانية التي تتناول دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية في ليبيا.
- توفير أساس لدراسات مستقبلية: يمكن أن تشكل نتائج الدراسة أساسًا لدراسات لاحقة تتناول موضوعات أكثر تخصصًا، مثل أثر التحول الرقمي في نظم المحاسبة الفندقية، ودور نظم المعلومات المتكاملة في تحسين الأداء، وأثر جودة المعلومات المحاسبية في القرارات الاستثمارية والتشغيلية للفنادق.

2. الأهمية التطبيقية

- دعم إدارات الفنادق الليبية في تحسين عملية اتخاذ القرار: تساعد الدراسة في التعرف على مدى استفادة الإدارات الفندقية من المعلومات التي توفرها نظم المحاسبة، بما يمكن أن يساهم في تعزيز الاعتماد على المعلومات المحاسبية عند اتخاذ القرارات الإدارية بدلاً من الاعتماد على الخبرة الشخصية أو التقديرات غير المدعومة بالمعلومات.
- تحسين جودة المعلومات المحاسبية المستخدمة إدارياً: يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في تحديد جوانب القوة والقصور في نظم المحاسبة الفندقية، وخاصة فيما يتعلق بدقة المعلومات وملاءمتها وتوقيتها وموثوقيتها، بما يساعد الفنادق على تطوير مخرجاتها المحاسبية لتلبية احتياجات الإدارة.
- تعزيز التخطيط والرقابة على الأداء: يمكن أن تساهم المعلومات التي توفرها نظم المحاسبة الفندقية في تحسين عمليات إعداد الخطط والموازنات، ومتابعة الإيرادات والمصروفات والتكاليف، وتحليل الانحرافات، وتقييم أداء الأقسام المختلفة، الأمر الذي يساعد الإدارة على اكتشاف مواطن الضعف ومعالجتها في الوقت المناسب.
- المساعدة في ترشيد استخدام الموارد: توفر الدراسة مؤشرات يمكن الاستفادة منها في تعزيز قدرة الإدارة الفندقية على تخصيص الموارد المالية والبشرية والتشغيلية بصورة أكثر كفاءة، وتحديد الأنشطة أو الأقسام الأكثر مساهمة في تحقيق الإيرادات والأرباح.
- المساهمة في تطوير نظم المحاسبة الفندقية: قد تساعد نتائج الدراسة المسؤولين في الفنادق على تحديد الاحتياجات اللازمة لتطوير نظم المحاسبة، سواء من حيث البرمجيات والتقنيات المستخدمة أو إجراءات العمل أو تأهيل العاملين، بما يعزز قدرة النظام على الاستجابة للاحتياجات المتغيرة للإدارة.
- دعم التوجه نحو التحول الرقمي: تكتسب الدراسة أهمية تطبيقية في ظل الاتجاه المتزايد نحو الرقمنة، إذ يمكن أن تساعد نتائجها في توضيح مدى الحاجة إلى تطوير نظم المحاسبة الفندقية وربطها بالنظم التشغيلية والإدارية الأخرى، بما يرفع من سرعة تدفق المعلومات ويحسن قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر استجابة للمتغيرات.
- خدمة الجهات ذات العلاقة بقطاع الفنادق في ليبيا: يمكن أن يستفيد من نتائج الدراسة مديرو الفنادق والمحاسبون والعاملون في الإدارات المالية والإدارية، فضلاً عن الجهات والمؤسسات المعنية بتطوير قطاع السياحة والضيافة، من خلال الاستفادة من النتائج والتوصيات المتعلقة بتطوير نظم المعلومات المحاسبية ورفع كفاءة الأداء الإداري.
- وبناءً على ما سبق، تتمثل القيمة الأساسية للدراسة في أنها لا تتعامل مع نظم المحاسبة الفندقية باعتبارها مجرد وسيلة لتسجيل العمليات وإعداد التقارير المالية، وإنما تنظر إليها باعتبارها أداة إدارية ومصدراً للمعلومات يمكن أن يساهم في تحسين التخطيط والرقابة وتقييم الأداء وترشيد القرارات داخل الفنادق الليبية، وهو ما يمنح الدراسة أهمية علمية وتطبيقية في آن واحد.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية في الفنادق الليبية، من خلال تحليل مدى إسهام هذه النظم في توفير المعلومات المحاسبية التي تعتمد عليها الإدارة في أداء وظائفها المختلفة، والكشف عن العوامل التي تعزز فاعلية هذه النظم أو تحد من قدرتها على دعم عملية اتخاذ القرار.

الهدف الرئيس

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في: تحليل دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية في الفنادق الليبية، وبيان مدى إسهامها في تحسين جودة المعلومات المحاسبية بما يعزز كفاءة وفاعلية القرارات الإدارية.

الأهداف الفرعية

ولتحقيق الهدف الرئيس، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على واقع نظم المحاسبة الفندقية المطبقة في الفنادق الليبية ومدى استخدامها في إدارة الأنشطة الفندقية.
2. تقييم مدى قدرة نظم المحاسبة الفندقية على توفير معلومات محاسبية تتسم بالدقة والملاءمة والموثوقية والتوقيت المناسب لدعم القرارات الإدارية.
3. بيان دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم وظائف الإدارة المختلفة، ولا سيما التخطيط، والرقابة، وتقييم الأداء، واتخاذ القرارات التشغيلية والاستراتيجية.
4. قياس مدى اعتماد الإدارات الفندقية على مخرجات نظم المحاسبة الفندقية عند اتخاذ القرارات الإدارية المختلفة.
5. تحديد أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية داخل الفنادق الليبية.
6. التعرف على أثر كفاءة نظم المحاسبة الفندقية في تحسين جودة القرارات الإدارية وترشيد استخدام الموارد ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.
7. اختبار ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية تُعزى إلى بعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية، مثل المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسعى الوظيفي، ونوع الفندق.
8. تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تسهم في تطوير نظم المحاسبة الفندقية وتعزيز دورها في دعم القرارات الإدارية وتحسين الأداء في الفنادق الليبية.

رابعاً: فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة وأهدافها، تختبر الدراسة الفرضيات الآتية

الفرضية الرئيسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المحاسبة الفندقية ودعم القرارات الإدارية في الفنادق محل الدراسة بمدينة طرابلس. ويتفرع عنها:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات المحاسبية ودعم القرارات الإدارية.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة نظم المحاسبة الفندقية ودعم القرارات الإدارية.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام مخرجات نظم المحاسبة الفندقية في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء ودعم القرارات الإدارية.

خامساً: منهجية الدراسة

1. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الفنادق محل الدراسة بمدينة طرابلس، والمتمثلة في فندق المهاري، وفندق شيراتون فور بوينتس، وفندق هارون، وفندق التوفيق. ونظرًا لطبيعة الدراسة وأهدافها،

2. عينة الدراسة

تم اختيار عينة قوامها (100) مفردة من العاملين في الوظائف الإدارية والمالية والمحاسبية ذات الصلة بنظم المحاسبة واتخاذ القرارات الإدارية، وجرى توزيع الاستبانة على الفنادق محل الدراسة.

3. أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الميدانية، وقد صُممت فقراتها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها والأدبيات ذات الصلة بنظم المحاسبة الفندقية ودعم القرارات الإدارية.

وتتضمن الاستبانة محورين رئيسين:

- المحور الأول: نظم المحاسبة الفندقية، ويقاس مدى كفاءة النظام وجودة المعلومات التي يوفرها ومدى الاستفادة من مخرجاته.
- المحور الثاني: دعم القرارات الإدارية، ويقاس مدى إسهام المعلومات المحاسبية في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات الإدارية.

4. متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في:

المتغير المستقل: نظم المحاسبة الفندقية.

المتغير التابع: دعم القرارات الإدارية.

وبذلك تسعى الدراسة إلى اختبار مدى إسهام فاعلية نظم المحاسبة الفندقية وجودة المعلومات التي توفرها في تعزيز قدرة الإدارة الفندقية على اتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفاعلية في البيئة الليبية.

سابعاً: مصطلحات الدراسة

1. نظم المحاسبة الفندقية

التعريف المفاهيمي: تُعرّف نظم المحاسبة الفندقية بأنها نظم معلومات متخصصة تهدف إلى جمع البيانات المالية والتشغيلية المتعلقة بالأنشطة الفندقية ومعالجتها وتخزينها وإنتاج معلومات مالية وإدارية تساعد مستخدميها في التخطيط والرقابة واتخاذ

القرارات. وتكتسب هذه النظم أهمية خاصة في المؤسسات الفندقية بسبب طبيعة النشاط الفندقي وتعدد مصادر الإيرادات وتنوع العمليات التشغيلية والحاجة إلى الربط بين المعلومات المالية والتشغيلية. (Jawabreh, & Alrabei 2012)

التعريف الإجرائي: يقصد بنظم المحاسبة الفندقية في هذه الدراسة مجموعة الإجراءات والبرامج والوسائل والموارد البشرية والتقنية التي تستخدمها الفنادق محل الدراسة في مدينة طرابلس لجمع ومعالجة البيانات المالية والتشغيلية وإنتاج المعلومات التي تحتاج إليها الإدارة في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات.

2. المعلومات المحاسبية

التعريف المفاهيمي: المعلومات المحاسبية هي المخرجات التي تنتج عن معالجة البيانات المحاسبية، وتستخدم لتوفير صورة ملائمة وموثوقة عن الأنشطة والنتائج المالية للمنشأة، بما يساعد مستخدميها في اتخاذ القرارات الاقتصادية والإدارية. وتزداد قيمة هذه المعلومات عندما تتصف بالملاءمة والموثوقية والدقة والتوقيت المناسب².

التعريف الإجرائي: يقصد بالمعلومات المحاسبية في هذه الدراسة المعلومات التي توفرها نظم المحاسبة الفندقية للإدارة، والتي يتم تقييمها من حيث الدقة والملاءمة والموثوقية والسرعة والتوقيت المناسب، ومدى صلاحيتها للاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية (Elsharif, T. A, 2019).

3. القرارات الإدارية

التعريف المفاهيمي: تتمثل القرارات الإدارية في عملية اختيار بديل من بين مجموعة من البدائل المتاحة لمعالجة مشكلة معينة أو استغلال فرصة متاحة وتحقيق أهداف المنظمة، وتعتمد جودة القرار بدرجة كبيرة على مدى توافر المعلومات المناسبة التي تساعد متخذ القرار على تقييم البدائل المتاحة والمفاضلة بينها. (Hamad, 2023)

التعريف الإجرائي: يقصد بالقرارات الإدارية في هذه الدراسة القرارات التي تتخذها إدارات الفنادق محل الدراسة استنادًا إلى المعلومات التي توفرها نظم المحاسبة الفندقية، وبصفة خاصة القرارات المرتبطة بالتخطيط والرقابة وتقييم الأداء وإدارة التكاليف والإيرادات وتخصيص الموارد.

4. دعم القرارات الإدارية

التعريف المفاهيمي: يقصد بدعم القرارات الإدارية إسهام نظم المعلومات والمعلومات المتاحة للإدارة في توفير البيانات والمعلومات والتحليلات اللازمة لتحديد البدائل وتقييمها والمفاضلة بينها واختيار البديل الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف المنظمة. وقد أظهرت الدراسات التطبيقية في القطاع الفندقي أن نظم المعلومات المحاسبية يمكن أن تؤدي دورًا في عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات عندما تكون مخرجاتها ملائمة لاحتياجات الإدارة.

التعريف الإجرائي: يقصد بدعم القرارات الإدارية في هذه الدراسة مدى إسهام مخرجات نظم المحاسبة الفندقية في مساعدة إدارات الفنادق محل الدراسة على التخطيط والرقابة وتقييم الأداء وإدارة التكاليف والإيرادات وترشيد استخدام الموارد وتحسين جودة القرارات الإدارية (Jawabreh, & Alrabei 2012).

5. فاعلية نظم المحاسبة الفندقية

التعريف المفاهيمي: تشير فاعلية نظم المعلومات المحاسبية إلى مدى نجاح النظام في تلبية احتياجات مستخدميه وتوفير المعلومات التي تساعدهم في أداء مهامهم واتخاذ القرارات. وترتبط فاعلية النظام بجودة مخرجاته ومدى قدرتها على تلبية احتياجات المستخدمين بصورة مناسبة. (Melián- & Bulchand 2024)

التعريف الإجرائي: يقصد بفاعلية نظم المحاسبة الفندقية في هذه الدراسة مدى قدرة النظم المستخدمة في الفنادق محل الدراسة على توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للإدارة بالدقة والملاءمة والموثوقية والسرعة والتوقيت المناسب، ومدى استفادة الإدارة من هذه المعلومات في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات.

6. الفنادق الليبية

التعريف الإجرائي: يقصد بالفنادق الليبية في هذه الدراسة الفنادق العاملة في مدينة طرابلس – ليبيا التي تم اختيارها ميداناً للدراسة، وهي: فندق المهاري، وفندق شيراتون فور بوينتس، المصنفان ضمن فئة خمس نجوم وفندق التوفيق، وفندق هارون المصنفان ضمن فئة أربع نجوم.

ويقتصر استخدام هذا المصطلح في الدراسة على الفنادق المشار إليها باعتبارها مجتمع الدراسة الميداني، ولا يقصد به جميع الفنادق العاملة في ليبيا.

الإطار النظري للدراسة

نظم المحاسبة الفندقية

تُعد نظم المحاسبة الفندقية أحد المكونات المهمة لنظم المعلومات الإدارية في المنشآت الفندقية، نظرًا لطبيعة النشاط الفندقي التي تتسم بتعدد الخدمات ومصادر الإيرادات ومراكز التكلفة، وتنوع العمليات المالية والتشغيلية التي تتم بصورة مستمرة. ومن ثم، فإن نجاح الفندق في إدارة موارده وتحقيق أهدافه لا يرتبط فقط بقدرته على تقديم خدمات ذات جودة، وإنما يرتبط كذلك بقدرته على توفير معلومات محاسبية دقيقة وملائمة وموثوقة وفي الوقت المناسب، يمكن للإدارة الاعتماد عليها في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات.

وتشير دراسة ليبية حديثة إلى أن نظم المعلومات المحاسبية ترتبط بكفاية المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات، وأن موثوقية المعلومات وملاءمتها تمثلان عنصرين أساسيين في تحديد مدى كفاية المعلومات التي تحتاج إليها الإدارة كما أظهرت دراسة عربية تطبيقية على فنادق خمس نجوم وجود أهمية لنظم المعلومات المحاسبية في خفض تكلفة الخدمة الفندقية. (البديري، 2023)

وعليه، فإن نظم المحاسبة الفندقية لا ينبغي النظر إليها باعتبارها مجرد وسيلة لتسجيل العمليات المالية، وإنما باعتبارها نظامًا متكاملًا للمعلومات يساهم في تحويل البيانات المالية والتشغيلية إلى معلومات يمكن توظيفها في مختلف الوظائف الإدارية.

1. مفهوم نظم المحاسبة الفندقية

يمكن تعريف نظم المحاسبة الفندقية بأنها مجموعة مترابطة من الأفراد والإجراءات والبيانات والبرامج والأجهزة والضوابط التي تستخدم لجمع البيانات الناتجة عن العمليات المالية والتشغيلية للفندق، ومعالجتها وتصنيفها وتخزينها وتحويلها إلى معلومات مالية وإدارية تساعد الإدارة ومستخدمي المعلومات في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات. (عمامرة، وقريرة 2018 ص 259)

وتتفق هذه الرؤية مع مفهوم نظم المعلومات المحاسبية الذي يقوم على أن النظام المحاسبي لا يقتصر على تسجيل الأحداث المالية، بل يمثل وسيلة لإنتاج معلومات تساعد الإدارة في التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

وفي البيئة الفندقية يأخذ النظام المحاسبي طبيعة أكثر تخصصًا بسبب تعدد الأقسام والأنشطة، حيث يرتبط بالعمليات الخاصة بالغرف والحجوزات والمطاعم والمشروبات والمبيعات والمشتريات والمخزون والرواتب والمصروفات والخدمات الأخرى. ولذلك فإن النظام الفندقي الفعال يجب أن يكون قادرًا على ربط البيانات الصادرة عن هذه الأنشطة وإنتاج معلومات تفصيلية عن إيرادات وتكاليف وربحية كل نشاط أو مركز مسؤولية.

وقد بينت دراسة الدلاهمة أن نظم المعلومات المحاسبية في الفنادق يمكن أن تؤدي دورًا في تخفيض تكلفة الخدمة الفندقية، وهو ما يؤكد أن النظام المحاسبي الفندقي يتجاوز وظيفة التسجيل إلى توفير معلومات يمكن استخدامها في الإدارة الاقتصادية للنشاط الفندقي (الدلاهمة، 2016)

تعريف إجرائي لنظم المحاسبة الفندقية

يقصد بنظم المحاسبة الفندقية في هذه الدراسة: مجموعة النظم والإجراءات والبرامج والموارد البشرية والتقنية المستخدمة في الفنادق محل الدراسة بمدينة طرابلس لجمع ومعالجة البيانات المالية والتشغيلية وإنتاج معلومات محاسبية تستخدمها الإدارة في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات الإدارية.

2. أهمية نظم المحاسبة الفندقية

تستمد نظم المحاسبة الفندقية أهميتها من الدور الذي تؤديه المعلومات المحاسبية في إدارة الموارد ومتابعة النشاط الفندقي. ويمكن تحديد أهم جوانب هذه الأهمية فيما يأتي:

- أ- توفير المعلومات للإدارة: تساعد النظم المحاسبية في توفير المعلومات المتعلقة بالإيرادات والتكاليف والمصروفات والأرباح والسيولة وغيرها من المؤشرات المالية التي تحتاج إليها الإدارة.
- ب- المساعدة في التخطيط: توفر المعلومات التاريخية والحالية أساسًا يمكن للإدارة الاعتماد عليه عند إعداد الخطط والموازنات والتنبؤ بالإيرادات والتكاليف والاحتياجات المستقبلية.
- ج- دعم الرقابة: تمكن المعلومات المحاسبية الإدارة من مقارنة الأداء الفعلي بالمخطط، وتحديد الانحرافات وتحليل أسبابها واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

د- تقييم أداء الأقسام: تساعد نظم المحاسبة الفندقية على قياس أداء الأقسام المختلفة، خاصة الأقسام التي تحقق الإيرادات مثل الغرف والمطاعم والمشروبات وغيرها، وكذلك الأقسام الخدمية التي تتحمل تكاليف دون تحقيق إيرادات مباشرة. (صوالح وآخرون 2023 ص 8)

هـ- ضبط التكاليف: تتيح المعلومات التفصيلية عن التكاليف تحديد مصادر الإنفاق ومتابعة مستويات التكلفة واكتشاف مجالات الهدر، بما يساعد الإدارة على خفض التكاليف دون التأثير في جودة الخدمة. وقد خلصت دراسة الدلاهمة الميدانية في فنادق خمس نجوم إلى وجود أهمية لنظم المعلومات المحاسبية في تخفيض تكلفة الخدمة الفندقية، وهو ما يعزز الجانب التطبيقي لهذا الدور. (الدلاهمة، 2016)

و- دعم القرارات الإدارية: تمثل هذه الوظيفة جوهر العلاقة بين النظام المحاسبي والقرار الإداري؛ فكلما كانت المعلومات المتاحة للإدارة أكثر دقة وملاءمة وموثوقية، زادت قدرتها على تقييم البدائل واختيار القرارات المناسبة. وفي دراسة ليبية منشورة عام 2023، وجدت علاقة موجبة قوية بين كفاية المعلومات المحاسبية، وتُعدّها الموثوقية والملاءمة، وبين نظم المعلومات المحاسبية. (البدرى، 2023)

3. مكونات نظم المحاسبة الفندقية

يتكون نظام المحاسبة الفندقية من مجموعة عناصر مترابطة تعمل معاً لتحقيق هدف النظام، ويمكن تناول أهمها فيما يأتي:

أولاً: الموارد البشرية

تشمل المحاسبين والمدير المالي والعاملين في الحسابات والمراجعة والعاملين في الإدارات المرتبطة بالنظام. وتؤثر كفاءة هؤلاء العاملين في جودة البيانات المدخلة وقدرتهم على استخدام مخرجات النظام وتفسيرها.

ثانياً: البيانات المحاسبية والتشغيلية

تمثل البيانات المدخل الأساسي للنظام، وتشمل بيانات الإيرادات والمصروفات والمشتريات والمبيعات والمخزون والرواتب والحجوزات والإقامة والخدمات المقدمة للزلاء.

ثالثاً: الإجراءات المحاسبية

وهي مجموعة الخطوات والقواعد التي تنظم جمع البيانات وتسجيلها وتصنيفها ومعالجتها واستخراج المعلومات منها.

رابعاً: الأجهزة والبرمجيات

تشمل أجهزة الحاسب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والبرامج المحاسبية والأنظمة الفندقية المستخدمة في تسجيل ومعالجة العمليات.

خامساً: قواعد البيانات

تساعد قواعد البيانات على تخزين المعلومات المالية والتشغيلية بطريقة منظمة، بما يسمح باسترجاعها وتحليلها وإعداد التقارير اللازمة.

سادساً: الرقابة الداخلية

تعد الرقابة الداخلية عنصراً مهماً في النظام؛ لأنها تساعد في حماية الأصول، وضمان صحة البيانات، وتقليل الأخطاء والتلاعب، والتحقق من سلامة العمليات المحاسبية. (صوالح وآخرون 2023 ص 12)

4. خصائص المعلومات المحاسبية في الفنادق

يمثل هذا المطلب أحد أهم أجزاء الإطار النظري للدراسة، لأنه يرتبط مباشرة بالفرضية الخاصة بجودة المعلومات التي توفرها نظم المحاسبة الفندقية.

أولاً: الدقة

تعني أن تعكس المعلومات المحاسبية العمليات والأحداث المالية والتشغيلية بصورة صحيحة، وأن تكون خالية من الأخطاء الجوهرية.

وتعد الدقة ضرورية في البيئة الفندقية بسبب كثرة العمليات اليومية وتعدد مصادر الإيرادات والمصروفات، حيث يمكن أن تؤدي الأخطاء في البيانات إلى قرارات إدارية غير مناسبة.

ثانياً: الملاءمة

تعني مدى ارتباط المعلومات بالقرار الذي يراد اتخاذه وقدرتها على مساعدة متخذ القرار في تقييم البدائل. وقد أكدت دراسة ليبية حديثة أن ملاءمة المعلومات وموثوقيتها من الخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية المستخدمة في اتخاذ القرارات (الكاسح، 2020)

ثالثاً: الموثوقية

تعني إمكانية الاعتماد على المعلومات المحاسبية في الحكم على الوضع المالي والتشغيلي للفندق واتخاذ القرارات المناسبة.

وتتطلب الموثوقية سلامة البيانات والإجراءات المحاسبية والرقابة على عمليات الإدخال والمعالجة والإخراج.

رابعاً: التوقيت المناسب

تعني وصول المعلومات إلى الإدارة في الوقت الذي تكون فيه قادرة على استخدامها في اتخاذ القرار. وتزداد أهمية هذا البعد في الفنادق بسبب طبيعة النشاط اليومية؛ فالمعلومات المتعلقة بالإشغال والإيرادات والتكاليف والمبيعات يجب أن تكون متاحة بصورة سريعة حتى تستطيع الإدارة التدخل في الوقت المناسب.

خامساً: قابلية الفهم

ينبغي أن تقدم المعلومات في صورة واضحة ومفهومة تسمح للمديرين والمستخدمين بتحليلها والاستفادة منها دون تعقيد غير ضروري. (بوحفص 2018 ص 135)

5. كفاءة نظم المحاسبة الفندقية

تعني كفاءة النظام المحاسبي قدرة النظام على أداء وظائفه بصورة فعالة، وبأقل قدر ممكن من الوقت والجهد والتكلفة والأخطاء، مع تحقيق احتياجات المستخدمين من المعلومات.

وتتحدد كفاءة نظم المحاسبة الفندقية من خلال مجموعة من المؤشرات، أهمها:

1. سرعة معالجة البيانات.

2. دقة المخرجات.

3. سهولة استخدام النظام.

4. قدرة النظام على التعامل مع حجم العمليات الفندقية.

5. قدرة النظام على إصدار التقارير في الوقت المناسب.

6. قدرة النظام على الربط بين الأقسام المختلفة.

7. توفير وسائل مناسبة لحماية البيانات.

8. قدرة العاملين على تشغيل النظام واستخدام مخرجاته.

9. إمكانية تطوير النظام بما يتناسب مع احتياجات الإدارة. (الداية 2009 ص 31)

وقد أظهرت الدراسة الليبية للبدرى أن كفاءة نظم المعلومات المحاسبية ترتبط بكفاية المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات، كما استخدمت الدراسة الاستبانة وبرنامج SPSS لقياس العلاقة بين المتغيرات (البدرى، 2023) ومن ثم، فإن كفاءة النظام في الدراسة الحالية لا تعني الكفاءة التقنية فقط، بل تشمل قدرة النظام على إنتاج معلومات مفيدة للإدارة.

6. مخرجات نظم المحاسبة الفندقية

تنتج نظم المحاسبة الفندقية مجموعة من التقارير والمعلومات التي تختلف بحسب طبيعة الفندق واحتياجات الإدارة، ومن أهمها:

أ- تقارير الإيرادات: وتوضح الإيرادات المتحققة من الغرف والمطاعم والمشروبات والخدمات المختلفة.

ب- تقارير المصروفات والتكاليف: توضح حجم الإنفاق وتوزيعه على الأقسام والأنشطة المختلفة.

ج- تقارير المخزون: تساعد في متابعة حركة المواد والسلع والمستلزمات ومراقبة مستويات المخزون.

د- تقارير الرواتب والأجور: توضح تكلفة العمالة باعتبارها من أهم عناصر التكلفة في النشاط الفندقي.

هـ- تقارير أداء الأقسام: تساعد الإدارة على مقارنة أداء الأقسام المختلفة وتحديد الأقسام الأكثر تحقيقاً للإيرادات أو تحملاً للتكاليف.

و- تقارير الموازنات والانحرافات: تمكن الإدارة من مقارنة النتائج الفعلية بالخطط والموازنات وتحليل الانحرافات.

ز- القوائم والتقارير المالية: تشمل التقارير التي توضح المركز المالي ونتائج النشاط والتدفقات النقدية وغيرها من المعلومات المالية. (فرداش وقانصوه ، 2023)

7. دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم الإدارة

يمثل هذا المطلب حلقة الوصل بين المتغير المستقل في الدراسة وبين المتغير التابع المتمثل في دعم القرارات الإدارية.

أولاً: دور النظام في التخطيط

تساعد المعلومات المحاسبية الإدارة في إعداد الخطط والموازنات، وتحديد الاحتياجات المستقبلية، وتقدير الإيرادات والتكاليف.

كما تمكن الإدارة من الاستفادة من البيانات التاريخية في التنبؤ بالطلب وتحديد مستويات الإنفاق المناسبة.

ثانياً: دور النظام في الرقابة

يوفر النظام معلومات تمكن الإدارة من متابعة تنفيذ الخطط، ومقارنة الأداء الفعلي بالمخطط، وتحديد الانحرافات.

ومن خلال تحليل هذه الانحرافات تستطيع الإدارة تحديد أسبابها واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

ثالثاً: دور النظام في تقييم الأداء

تتيح نظم المحاسبة الفندقية تقييم أداء الفندق ككل، وكذلك أداء الأقسام المختلفة، من خلال مؤشرات الإيرادات والتكاليف والأرباح وغيرها.

وتساعد هذه المعلومات في تحديد نقاط القوة والضعف، ومكافأة الأداء الجيد، ومعالجة جوانب القصور.

رابعاً: دور النظام في ترشيد التكاليف

يساعد النظام الإدارة على معرفة تكلفة كل نشاط أو قسم ومقارنتها بالإيرادات التي يحققها، الأمر الذي يساعد في تحديد الأنشطة ذات الكفاءة المنخفضة ومعالجة مصادر الهدر.

وقد تناولت دراسة عربية ميدانية هذا الجانب تحديداً، وخلصت إلى أثر نظم المعلومات المحاسبية في تخفيض تكلفة الخدمة في فنادق خمس نجوم (صفار، 2023)

خامساً: دور النظام في اتخاذ القرارات الإدارية

تحتاج الإدارة الفندقية إلى معلومات محاسبية عند اتخاذ العديد من القرارات، ومنها:

- قرارات التسعير.
- قرارات إدارة التكاليف.
- قرارات الاستثمار.
- قرارات التوسع أو تقليص بعض الخدمات.
- قرارات تخصيص الموارد.
- قرارات العمالة.

- قرارات الشراء.
- قرارات إعداد الموازنات.
- قرارات تقييم ربحية الأقسام.

وتعد المعلومات المحاسبية من أهم المدخلات التي تعتمد عليها الإدارة في عملية اتخاذ القرارات، لما توفره من بيانات مالية وتشغيلية تساعد على تقييم الأداء، والمفاضلة بين البدائل، وترشيد استخدام الموارد. كما تزداد فاعلية هذه المعلومات كلما اتسمت بالدقة والموثوقية والملاءمة والتوقيت المناسب، بما يضمن تلبية احتياجات الإدارة من المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات رشيدة وفعالة. (المستوفي، 2018)

8. نظم المحاسبة الفندقية والتحول الرقمي

أدى التطور التكنولوجي إلى تغير طبيعة نظم المحاسبة الفندقية، فلم يعد النظام يعتمد على التسجيل اليدوي أو البرامج المحاسبية المنفصلة، بل أصبح الاتجاه نحو التكامل بين النظام المحاسبي ونظم إدارة الفندق والحجوزات والمطاعم والمخزون والمبيعات والموارد البشرية.

ويؤدي هذا التكامل إلى تقليل ازدواجية إدخال البيانات، وتسريع الحصول على المعلومات، وتحسين الرقابة، وتوفير تقارير أكثر شمولاً للإدارة.

وفي هذا السياق، يمكن أن تسهم الرقمنة في تعزيز قدرة الفنادق على الاستجابة السريعة للتغيرات في الإيرادات والتكاليف والإشغال، كما تساعد الإدارة في الحصول على معلومات أكثر سرعة وملاءمة لدعم القرارات.

وعليه، فإن تطوير نظم المحاسبة الفندقية في الفنادق اللببية ينبغي ألا يقتصر على تحديث البرامج والأجهزة، وإنما يجب أن يشمل تكامل البيانات، وتطوير مهارات العاملين، وتحسين جودة المعلومات، وتعزيز استخدام مخرجات النظام في الإدارة وصنع القرار.

الإطار العملي

التحليل العملي للاستبيان

أولاً: تحليل الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة

1. توزيع أفراد العينة حسب الفندق

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفندق

الفندق	التكرار	النسبة %
فندق المهاري	25	25
فندق شيراتون فور بوينتس	25	25
فندق هارون	25	25
فندق التوفيق	25	25
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من جدول (1) أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (100) مفردة توزعوا بالتساوي بين الفنادق الأربعة محل الدراسة بمدينة طرابلس، بواقع (25) مفردة لكل فندق، وبنسبة بلغت (25%) لكل فندق. ويعكس هذا التوزيع حرص الدراسة على تحقيق تمثيل متوازن للفنادق محل الدراسة، وعدم تركيز البيانات في فندق دون غيره.

كما يتيح هذا التوزيع إمكانية الحصول على تصورات متنوعة للعاملين حول طبيعة نظم المحاسبة الفندقية ومدى استخدامها في دعم القرارات الإدارية، بما يعزز من قدرة الدراسة على إجراء مقارنة عامة بين بيئات العمل الفندقية المختلفة.

وتشير هذه النتيجة إلى أن البيانات الميدانية لا تمثل وجهة نظر فندق واحد، وإنما تستند إلى آراء العاملين في أربعة فنادق، الأمر الذي يعزز من ملاءمة العينة لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في التعرف على دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية في الفنادق الليبية.

2. توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	64	64
أنثى	36	36
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من جدول (2) أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة، حيث بلغ عددهم (64) مفردة بنسبة (64%)، في حين بلغ عدد الإناث (36) مفردة بنسبة (36%).

وتشير هذه النتيجة إلى وجود مشاركة لكلا الجنسين في العينة، مع ارتفاع نسبي في تمثيل الذكور. ويمكن تفسير ذلك بطبيعة بعض الوظائف الإدارية والمالية والمحاسبية في الفنادق، والتي قد تتطلب العمل لساعات أو في أقسام تشغيلية متنوعة.

ولا تعني زيادة نسبة الذكور بالضرورة وجود تأثير للجنس في موضوع الدراسة، وإنما تعكس فقط التركيبة الفعلية للعينة المستجيبة. كما أن مشاركة الإناث بنسبة (36%) توفر تمثيلاً مناسباً لوجهات نظرهن تجاه نظم المحاسبة الفندقية واستخدام مخرجاتها في اتخاذ القرارات.

3. توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول (3): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	18	18
من 30 إلى أقل من 40 سنة	34	34
من 40 إلى أقل من 50 سنة	29	29
50 سنة فأكثر	19	19
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية

يتبين من جدول (3) أن الفئة العمرية 30-أقل من 40 سنة جاءت في المرتبة الأولى، بواقع (34) مفردة ونسبة (34%) من إجمالي العينة، تلتها الفئة العمرية 40-أقل من 50 سنة بواقع (29) مفردة ونسبة (29%). وجاءت فئة 50 سنة فأكثر في المرتبة الثالثة بنسبة (19%)، في حين بلغت نسبة أفراد الفئة العمرية أقل من 30 سنة (18%). وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة تقع أعمارهم ضمن الفئة من 30 إلى أقل من 50 سنة، وهو ما يمثل نسبة (63%) من إجمالي العينة. ويمكن اعتبار هذه النتيجة مؤشراً إيجابياً من ناحية الخبرة المهنية والنضج الوظيفي، خاصة أن الدراسة تتناول موضوعاً فنياً وإدارياً يتطلب قدرًا من المعرفة بطبيعة نظم المحاسبة واستخدام المعلومات في اتخاذ القرارات. كما أن وجود نسبة من الشباب ضمن العينة يتيح تمثيل العاملين الذين قد يكونون أكثر تعاملًا مع النظم المحاسبية المحوسبة والتقنيات الرقمية.

4. المؤهل العلمي

جدول (4): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل	التكرار	النسبة %
ثانوي أو أقل	8	8
دبلوم متوسط	18	18
بكالوريوس	59	59
دراسات عليا	15	15
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث اعتمادًا على بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من جدول (4) أن حملة مؤهل البكالوريوس يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة، إذ بلغ عددهم (59) مفردة بنسبة (59%)، يليهم حملة الدبلوم المتوسط بنسبة (18%)، ثم حملة الدراسات العليا بنسبة (15%)، بينما بلغت نسبة الحاصلين على الثانوية أو أقل (8%).

وتكشف هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بمؤهلات تعليمية مناسبة، حيث بلغت نسبة الحاصلين على البكالوريوس والدراسات العليا 74% من إجمالي أفراد العينة.

وتعد هذه النتيجة مهمة بالنسبة للدراسة؛ لأن طبيعة موضوع البحث تتطلب من أفراد العينة القدرة على فهم الأسئلة المتعلقة بجودة المعلومات المحاسبية وكفاءة النظام واستخدام مخرجاته في التخطيط والرقابة ودعم القرارات الإدارية. ومن ثم، فإن ارتفاع نسبة المؤهلات الجامعية والعليا يعزز من إمكانية الاعتماد على استجابات أفراد العينة.

5. سنوات الخبرة

جدول (5): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	17	17
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	31	31
من 10 إلى أقل من 15 سنة	29	29
15 سنة فأكثر	23	23
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث اعتمادًا على بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من جدول (5) أن الفئة التي تتراوح خبرتها من 5 إلى أقل من 10 سنوات جاءت في المرتبة الأولى بواقع (31) مفردة وبنسبة (31%)، تلتها فئة 10 إلى أقل من 15 سنة بواقع (29) مفردة وبنسبة (29%)، ثم فئة 15 سنة فأكثر بنسبة (23%)، في حين بلغت نسبة أصحاب الخبرة الأقل من خمس سنوات (17%).

وتشير النتائج إلى أن (83%) من أفراد العينة لديهم خبرة تبلغ خمس سنوات فأكثر، وهو ما يمثل مؤشراً إيجابياً على توافر الخبرة العملية لدى غالبية المشاركين.

وتكتسب هذه النتيجة أهمية خاصة؛ لأن الحكم على دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية يتطلب معرفة عملية بالنظم المحاسبية والتقارير التي توفرها الإدارة، وكذلك بالقرارات التي يتم اتخاذها على المستوى الإداري والمالي والتشغيلي.

6. المسمى الوظيفي

جدول (6): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	المسمى الوظيفي
8	8	مدير عام/مدير فندق
13	13	مدير مالي/رئيس حسابات
27	27	محاسب
10	10	مراجع داخلي
20	20	مدير/رئيس قسم
17	17	موظف إداري
5	5	أخرى
100	100	المجموع

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية

يبين جدول (6) أن فئة المحاسبين جاءت في المرتبة الأولى بواقع (27) مفردة وبنسبة (27%)، تلتها فئة المديرين ورؤساء الأقسام بنسبة (20%)، ثم الموظفين الإداريين بنسبة (17%)، والمديرين الماليين ورؤساء الحسابات بنسبة (13%)، والمراجعين الداخليين بنسبة (10%)، بينما بلغت نسبة المديرين العامين ومديري الفنادق (8%)، وفئة الوظائف الأخرى (5%).

وتكشف هذه النتائج عن تنوع واضح في الوظائف التي يشغلها أفراد العينة، وهو أمر يتناسب مع طبيعة الدراسة؛ إذ لا يقتصر استخدام نظم المحاسبة الفندقية على المحاسبين فقط، وإنما يمتد إلى المديرين ورؤساء الأقسام والإدارة المالية والمراجعة الداخلية والوظائف الإدارية.

كما أن وجود المحاسبين والمديرين الماليين ورؤساء الحسابات والمراجعين الداخليين بنسبة إجمالية تبلغ 50% من أفراد العينة يوفر تمثيلاً قوياً للعاملين الأكثر ارتباطاً بالنظام المحاسبي ومخرجاته، في حين يسهم وجود المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين الإداريين في قياس مدى استخدام المعلومات المحاسبية من جانب مستخدميها الإداريين.

ثانياً: تحليل محاور الدراسة

7. المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

الترتيب	مستوى	الانحراف	المتوسط	المحور
2	مرتفع	0.61	4.08	جودة المعلومات المحاسبية
3	مرتفع	0.67	3.91	كفاءة نظم المحاسبة الفندقية
1	مرتفع	0.58	4.12	استخدام مخرجات النظام في التخطيط والرقابة
	مرتفع	0.63	4.05	دعم القرارات الإدارية
	مرتفع	0.62	4.04	المتوسط الكلي

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية

يبين جدول (7) أن جميع محاور الدراسة حصلت على متوسطات حسابية تقع ضمن مستوى الموافقة المرتفع، حيث بلغ المتوسط الكلي (4.04) بانحراف معياري قدره (0.62)، مما يشير بصورة عامة إلى وجود مستوى مرتفع من الاتفاق بين أفراد العينة حول دور نظم المحاسبة الفندقية في دعم القرارات الإدارية. وقد جاء محور استخدام مخرجات النظام في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.12) وانحراف معياري (0.58)، مما يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن المعلومات التي يوفرها النظام المحاسبي تستخدم بصورة واضحة في الوظائف الإدارية الأساسية.

وجاء محور جودة المعلومات المحاسبية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.08) وانحراف معياري (0.61)، وهو ما يعكس ارتفاع مستوى إدراك أفراد العينة لأهمية دقة المعلومات وموثوقيتها وملاءمتها وتوقيتها في البيئة الفندقية. أما محور دعم القرارات الإدارية فقد بلغ متوسطه الحسابي (4.05) بانحراف معياري (0.63)، وهو مستوى مرتفع، بما يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن المعلومات المحاسبية المتاحة تسهم بدرجة مرتفعة في تحسين عملية اتخاذ القرارات.

وجاء محور كفاءة نظم المحاسبة الفندقية في المرتبة الأخيرة، على الرغم من بقائه ضمن المستوى المرتفع، بمتوسط بلغ (3.91) وانحراف معياري (0.67). وقد يشير ذلك إلى أن كفاءة النظام تمثل الجانب الذي يحتاج إلى مزيد من التطوير مقارنة ببقية الأبعاد، خاصة فيما يتعلق بتحديث الأنظمة والتكامل بين الأقسام وحماية البيانات. وبصفة عامة، تشير النتائج إلى وجود اتجاه إيجابي واضح لدى أفراد العينة نحو نظم المحاسبة الفندقية ودورها الإداري، وهو ما يوفر أساساً مناسباً لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بالعلاقة بين نظم المحاسبة الفندقية ودعم القرارات الإدارية.

8. محور جودة المعلومات المحاسبية

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور جودة المعلومات المحاسبية

رقم	العبرة	المتوسط	الانحراف	المستوى
1	يوفر النظام معلومات محاسبية دقيقة	4.15	0.72	مرتفع
2	تتسم المعلومات المحاسبية بالموثوقية	4.1	0.69	مرتفع
3	يوفر النظام المعلومات التي تحتاجها الإدارة	4.18	0.65	مرتفع
4	تصل المعلومات في الوقت المناسب	3.94	0.78	مرتفع
5	تتميز التقارير بالوضوح وسهولة الفهم	4.12	0.7	مرتفع
6	يوفر النظام معلومات تفصيلية عن الإيرادات	4.07	0.74	مرتفع
7	يمكن الاعتماد على المعلومات في تقييم الأداء	4.05	0.73	مرتفع
8	تتوافق المعلومات مع احتياجات الإدارة	4.03	0.76	مرتفع
	المتوسط الكلي	4.08	0.61	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية

تشير نتائج جدول (8) إلى أن جميع فقرات محور جودة المعلومات المحاسبية حصلت على مستويات مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الكلي للمحور (4.08)، بانحراف معياري قدره (0.61)

وقد جاءت العبارة «يوفر النظام المعلومات التي تحتاجها الإدارة» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، وهو ما يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن النظام المحاسبي يوفر معلومات تتلاءم بدرجة مرتفعة مع احتياجات الإدارة.

وجاءت عبارة «يوفر النظام معلومات محاسبية دقيقة» بمتوسط (4.15)، مما يعكس ارتفاع مستوى إدراك أفراد العينة لدقة البيانات والمعلومات التي ينتجها النظام.

كما حصلت عبارة «تتميز التقارير بالوضوح وسهولة الفهم» على متوسط (4.12)، في حين بلغت موثوقية المعلومات متوسطاً قدره (4.10)

وفي المقابل، جاءت عبارة «تصل المعلومات في الوقت المناسب» في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.94)، ورغم أن هذا المتوسط يقع ضمن المستوى المرتفع، إلا أنه يمثل الجانب الأقل نسبياً في هذا المحور.

ويمكن تفسير ذلك بأن التحدي لا يرتبط بالضرورة بدقة المعلومات أو موثوقيتها، وإنما قد يتعلق بسرعة تداولها وإتاحتها للإدارة في الوقت المناسب. وهذا الجانب مهم جداً في الفنادق، حيث تتطلب بعض القرارات الإدارية معلومات حديثة عن الإشغال والإيرادات والتكاليف والمخزون والمبيعات.

وعليه، تشير النتائج إلى أن جودة المعلومات المحاسبية متحققة بدرجة مرتفعة، مع وجود مجال لتحسين سرعة وصول المعلومات إلى متخذي القرار.

9. تحليل محور كفاءة نظم المحاسبة الفندقية

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

رقم	العبارة	المتوسط	الانحراف	المستوى
9	تتم معالجة البيانات بسرعة وكفاءة	3.96	0.75	مرتفع
10	يسهل استخدام النظام المحاسبي	3.92	0.78	مرتفع
11	يتعامل النظام مع حجم العمليات الفندقية	3.89	0.81	مرتفع
12	يرتبط النظام بالأقسام المختلفة	3.83	0.84	مرتفع
13	يحد النظام من أخطاء التسجيل والمعالجة	3.95	0.76	مرتفع
14	يوفر النظام تقارير بصورة منتظمة	4.01	0.73	مرتفع
15	يوفر النظام حماية مناسبة للبيانات	3.88	0.82	مرتفع
16	يتم تحديث النظام وفق احتياجات الفندق	3.83	0.86	مرتفع
	المتوسط الكلي	3.91	0.67	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية

يوضح جدول (9) أن المتوسط الكلي لمحور كفاءة نظم المحاسبة الفندقية بلغ (3.91)، بانحراف معياري قدره (0.67)، وهو مستوى مرتفع وفق معيار الدراسة.

وجاءت عبارة «يوفر النظام تقارير بصورة منتظمة» في المرتبة الأولى بمتوسط (4.01)، مما يدل على انتظام التقارير المحاسبية وإتاحتها للإدارة.

كما جاءت عبارة «تتم معالجة البيانات بسرعة وكفاءة» بمتوسط (3.96)، تلتها عبارة «يحد النظام من أخطاء التسجيل والمعالجة» بمتوسط (3.95)، وهو ما يشير إلى إدراك إيجابي لكفاءة النظام في معالجة البيانات وتقليل الأخطاء. في المقابل، جاءت عبارتا «يرتبط النظام بالأقسام المختلفة» و«يتم تحديث النظام وفق احتياجات الفندق» في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.83) لكل منهما.

وتشير هذه النتيجة إلى أن التكامل بين النظام المحاسبي والأقسام المختلفة، وكذلك تحديث الأنظمة، يمثلان جوانب تحتاج إلى مزيد من الاهتمام والتطوير. وقد يكون ذلك مرتبطاً بدرجة التحول الرقمي وتكامل البرامج المستخدمة في الفنادق محل الدراسة.

وبالتالي، وعلى الرغم من ارتفاع تقييم كفاءة النظام بصورة عامة، فإن النتائج تكشف عن وجود فجوة تطويرية تتعلق بالتكامل والتحديث، وهو أمر ينبغي أن تؤخذ به إدارة الفنادق عند تطوير نظم المعلومات المحاسبية.

10. تحليل محوّر استخدام مخرجات النظام

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

رقم	العبارة	المتوسط	الانحراف
17	تستخدم المعلومات في إعداد الخطط والموازنات	4.15	0.68
18	تستخدم في التنبؤ بالإيرادات والتكاليف	4.07	0.72
19	تستخدم في الرقابة على المصروفات	4.2	0.65
20	تساعد في اكتشاف الانحرافات	4.1	0.71
21	تستخدم في تقييم أداء الأقسام	4.16	0.67
22	تساعد في تحديد أسباب ارتفاع التكاليف	4.03	0.76
23	تستخدم في تقييم ربحية الخدمات	4.12	0.7
24	تساعد في ترشيد استخدام الموارد	4.13	0.68
	المتوسط الكلي	4.12	0.58

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية

أظهرت نتائج جدول (10) أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ (4.12)، بانحراف معياري (0.58)، وهو أعلى متوسط بين محاور الدراسة، مما يدل على ارتفاع مستوى استخدام مخرجات نظم المحاسبة الفندقية في الوظائف الإدارية.

وجاءت عبارة «تستخدم في الرقابة على المصروفات» في المرتبة الأولى بمتوسط (4.20)، مما يدل على أهمية المعلومات المحاسبية في متابعة النفقات والحد من الإنفاق غير الضروري.

تلتها عبارة «تستخدم في تقييم أداء الأقسام» بمتوسط (4.16)، ثم «تستخدم المعلومات في إعداد الخطط والموازنات» بمتوسط (4.15)، و«تساعد في ترشيد استخدام الموارد» بمتوسط (4.13).

وتشير هذه النتائج إلى أن المعلومات المحاسبية لا تستخدم فقط لأغراض التسجيل وإعداد التقارير المالية، بل تمتد إلى الرقابة والتخطيط وتقييم الأداء وترشيد الموارد.

أما أقل الفقرات متوسّطاً فكانت عبارة «تساعد في تحديد أسباب ارتفاع التكاليف» بمتوسط (4.03)، ورغم ذلك فقد ظلت ضمن المستوى المرتفع، مما يعني أن تحليل التكاليف واستخدام المعلومات لتحديد أسباب ارتفاعها يحظى بدرجة جيدة من الاستخدام، لكنه يحتاج إلى مزيد من التطوير.

وتعد هذه النتيجة ذات أهمية خاصة بالنسبة لموضوع الدراسة، لأنها تظهر أن القيمة الإدارية لنظم المحاسبة الفندقية تتجسد بصورة واضحة في استخدام مخرجاتها وليس في مجرد إنتاج المعلومات.

11. تحليل محور دعم القرارات الإدارية

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور دعم القرارات الإدارية

رقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
25	تساعد المعلومات في اتخاذ القرارات بصورة أفضل	4.16	0.67
26	تساعد في المفاضلة بين البدائل	4.08	0.7
27	تساعد في اتخاذ قرارات التسعير	4	0.79
28	تساعد في قرارات خفض التكاليف	4.11	0.72
29	تساعد في تخصيص الموارد	4.04	0.74
30	تساعد في القرارات الاستثمارية	3.91	0.83
31	تساعد في قرارات التوسع أو تقليص الخدمات	3.96	0.81
32	تقلل من عدم التأكد عند اتخاذ القرارات	4.05	0.75
33	تساعد في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب	4.12	0.7
34	تحسن جودة القرارات الإدارية	4.17	0.65
35	تعتمد الإدارة بدرجة كبيرة على مخرجات النظام	4.09	0.72
36	يسهم النظام بصورة عامة في دعم القرارات	4.18	0.66
	المتوسط الكلي	4.05	0.63

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية

يتضح من جدول (11) أن المتوسط الكلي لمحور دعم القرارات الإدارية بلغ (4.05)، بانحراف معياري قدره (0.63)، وهو مستوى مرتفع، مما يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن نظم المعلومات المحاسبية الفندقية تؤدي دوراً مهماً في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

وقد جاءت عبارة «يسهم النظام بصورة عامة في دعم القرارات» في المرتبة الأولى بمتوسط (4.18)، تلتها عبارة «تحسن جودة القرارات الإدارية» بمتوسط (4.17)، ثم عبارة «تساعد المعلومات في اتخاذ القرارات بصورة أفضل» بمتوسط (4.16) وتشير هذه النتائج إلى وجود إدراك واضح لدى أفراد العينة بأن نظم المحاسبة الفندقية تمثل أداة مساندة للإدارة في اتخاذ القرارات، وليست مجرد نظام لتسجيل العمليات المالية.

كما بلغ متوسط عبارة «تساعد في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب» (4.12)، وهو ما يوضح أهمية سرعة توفير المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ القرار.

في حين بلغ متوسط عبارة «تساعد في قرارات خفض التكاليف» (4.11)، وعبارة «تعتمد الإدارة بدرجة كبيرة على مخرجات النظام» (4.09)، مما يؤكد الدور الذي تؤديه المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات المرتبطة بالتكاليف والموارد.

أما أقل متوسط فقد سجلته عبارة «تساعد في القرارات الاستثمارية»، حيث بلغ (3.91)، تلها عبارة «تساعد في قرارات التوسع أو تقليص الخدمات» بمتوسط (3.96)

ويمكن تفسير انخفاض هذين المتوسطين نسبياً بأن القرارات الاستثمارية وقرارات التوسع أو تقليص الخدمات قد تعتمد، إلى جانب المعلومات المحاسبية، على عوامل أخرى مثل الظروف الاقتصادية والسوقية، والطلب على الخدمات، والمنافسة، وتوافر التمويل، والتوجهات الاستراتيجية للإدارة. ومع ذلك، فإن بقاء جميع الفقرات ضمن مستوى الموافقة المرتفع يدل على أن المعلومات المحاسبية تسهم بصورة واضحة في مختلف أنواع القرارات الإدارية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. البدرى، هدى مسعود عبد الحفيظ. (2023). العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبية وكفاية المعلومات المستخدمة في اتخاذ قرارات المستخدمين: دراسة حالة. *مجلة الدراسات الاقتصادية*، 6(1)، 1-17. <https://doi.org/10.37375/esj.v6i1.352> (Journal S)
2. الدلاهمة، سليمان مصطفى. (2016). أثر نظم المعلومات المحاسبية في تخفيض تكلفة الخدمة في فنادق خمس النجوم في الأردن: دراسة ميدانية. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية*، 2(5)، 173-204. <https://doi.org/10.12816/0038717> (e-Marefa)
3. الداية منذر يحيى (2009) أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية علي جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل قسم المحاسبة والتمويل كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة <https://alqashi.com/th/th78.pdf>
4. الكاسح، نوري محمد سالم. (2020). أهمية المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الإدارية بالشركات الليبية: دراسة تطبيقية على شركة المدار الجديد للاتصالات. *مجلة الجامعي*، 31(31) 258-235 (aljameai.org.ly).
5. المستوفي، حيدر عبد الحسين. (2018). تقييم الأداء وأثره على نظم المعلومات في القرارات الإدارية والمالية في المنظمات الفندقية. *مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية*، 14(57)، 1-19.
6. بوحفص سميحة (2018) خصائص المعلومات المحاسبية في إتخاذ القرارات المالية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية "دراسة حالة: مجموعة من المؤسسات الاقتصادية" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص : محاسبة جامعة محمد خيضر - بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية و التجارية الجزائر <http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/f>

7. عمامرة أسامة. د.قريرة رشيد (2018) مدى خصوصية المحاسبة الفندقية tدراسة ميدانية لفندق الطاسيلي بمدينة

ورقلة مجلة إضافات اقتصادية «جامعة غرداية، الجزائر، المجلد: 2 العدد: 3 أبريل 2018

8. صوالح احميمه عاطف: وتجانى ضياء الدين وعطية فيصل (2023) واقع تطبيق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات

الفندقية دراسة حالة فندق لوس رسالة ماجستير جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم المالية والمحاسبية

[https://archives.univ-eloued.dz/server/api/core/bitstreams/5780e63e-2fa7-4bec-822c-](https://archives.univ-eloued.dz/server/api/core/bitstreams/5780e63e-2fa7-4bec-822c-57a1fba56c12/content)

[57a1fba56c12/content](https://archives.univ-eloued.dz/server/api/core/bitstreams/5780e63e-2fa7-4bec-822c-57a1fba56c12/content)

9. صفار، عمر محمد أحمد. (2023). أثر نظام المعلومات المحاسبية على اتخاذ القرارات المالية: دراسة ميدانية على

الشركة العامة للكهرباء-المنطقة الوسطى. مجلة القُرطاس، 1. (23)

10. قرداش، عباس طه، وقانصوه، حسن. (2023). أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في اتخاذ القرارات الاستثمارية.

المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (21) <https://doi.org/10.59735/arabjhs.vi21.96>

ثانيًا: المراجع الأجنبية

1. Elsharif, T. A. (2019). The elements of accounting information systems and the impact of their use on the relevance of financial information in Wahda Bank—Benghazi, Libya. *Open Journal of Business and Management*, 7, 1429–1450. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2019.73098>

2. Hamad, S. I. (2023). Quality of accounting information systems for the efficient decision-making of its users. *European Journal of Interdisciplinary Research and Development*, 18, 35–45.

3. Jawabreh, O. A. A., & Alrabei, A. M. (2012). The impact of accounting information system in planning, controlling and decision-making processes in Jodhpur hotels. *Asian Journal of Finance & Accounting*, 4(1), 173–188. <https://doi.org/10.5296/ajfa.v4i1.1435>

Melián-González, S., & Bulchand-Gidumal, J. (2024). Determinants of accounting information systems success: The case of the Greek hotel industry. *International Journal of Financial Studies*, 12(2), 42.

<https://doi.org/10.3390/ijfs12020042>