

أثر فاعلية تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة علي تميز الأداء التشغيلي في شركات السياحة

أ.د/ غاده عبدالله محمد إسراء رضا حسن فرحات

كلية السياحة و الفنادق، جامعة قناة السويس

ملخص البحث

تواجه المنظمات تزايداً في المنافسة العالمية، ولا يوجد أمام هذه المنظمات أية خيارات سوي أن تكون أكثر فعالية (Ayyagari,2010)، فاتفقت معظم أدبيات نظم المعلومات أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت المحرك الأساسي للتغيير (محمد وآخرون، 2011). لهذا فإن المؤسسات تحاول أن تستخدم نظم معلومات تقدم حلولاً عن طريق تزويد الإدارات فهم أفضل وشفافية أكثر لجميع عمليات الأعمال التي تحدث في المؤسسة، بحيث تصبح عماداً أساسياً لا يمكن الاستغناء عنها مطلقاً (Ayyagari,2010)، كما صممت بطريقة تعمل علي تحسين أدائها التشغيلي بحيث تستطيع الاستمرار في تعزيز وتحسين القدرة التنافسية أو العمل علي تحسين هذه القدرة في ظل التحديات الكثيرة التي تواجهها من خلال القدرة علي توليد المعلومات بدقة متناهية وفي الوقت المناسب وقد ظهر أن المؤسسات التي استخدمت نظم تخطيط موارد المؤسسة Enterprise Resource Planning (ERP)، قد حققت مستويات أداء عالية (Bradley, 2008). وقد تم استخدام المنهج الكمي باستخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع عدد 330 استمارة استقصاء علي عينة من العاملين بشركات السياحة التي تطبق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، وكانت عدد الاستمارات القابلة للتحليل 310 استمارة بنسبة 93.9%، أهم النتائج التي تم التوصل إليها تتضمن نظم تخطيط موارد المؤسسة مجموعة من البرامج الجاهزة التي تتكامل فيما بينها لتكوين قاعدة بيانات واحدة لتوفير احتياجات جميع الوظائف في الشركة من المعلومات و تسهيل عملية الاتصال و المشاركة في المعلومات، بما يضمن للشركة إدارة مواردها بكفاءة و فاعلية و تحقيق مزايا تنافسية، فالهدف الأساسي لنظام تخطيط موارد المؤسسة هو توحيد قاعدة بيانات المؤسسة وربط مختلف الأقسام و الوحدات بنظام موحد .

الكلمات الدالة : نظام تخطيط موارد المنظمة - الأداء التشغيلي .

مقدمة البحث

إن المؤسسات بمختلف مجالاتها سواء كانت خدمية أم تجارية أم صناعية يجب أن تستخدم أنظمة محوسبة توفر المعلومات المناسبة، وأن يتم توصيلها في وقتها المناسب لمستخدميها في كافة المستويات الإدارية للمؤسسة أو المساهمين فيها وقد برزت نظم (ERP) كبرمجة مصممة لخلق تكامل بين الأنشطة من خلال الترابط بين الوظائف المختلفة في المؤسسات (بركات، 2011). حيث تعتبر المعلومات من أهم الموارد الأساسية للمؤسسات، وحتى تتمكن من الاستقرار و البقاء والنمو ينبغي لها أن تقوم بجمع وتبويب المعلومات التي تخدم أنشطتها ثم تجهيزها وإحالتها لصناع القرار بالمؤسسة بالسرعة والكمية والشكل المطلوب، لإتخاذ القرار المناسب في ظل الظروف المختلفة بأقل قدر من المخاطرة، وبما يحقق أقصى فاعلية لتحقيق أهداف المؤسسة . وقد ساعد التطوير والتحسين المستمر في تكنولوجيا المعلومات (IT) خلال العشر سنوات الأخيرة علي ظهور نظام تخطيط موارد المؤسسة، وتم تطويره بأحدث تكنولوجيا الويب المعتمدة من شركة أوراكل العالمية .

تخطيط الموارد فهو ذلك النشاط الإداري الذي يهدف إلي تحديد احتياجات المؤسسة من الموارد المختلفة التي تمكنها من القيام بأنشطتها وإنجاز عملياتها مما يستدعي معرفة احتياجات الشركات السياحية من كل مورد ابتداءً من الموارد البشرية وصولاً إلي باقي الأقسام، باعتبارها تمثل نظم معلومات متكاملة تغطي جميع جوانب النشاط بالشركة (أوحيدة، 2011) .

مشكلة البحث

لوحظ في الآونة الأخيرة تبني العديد من الشركات لنظم تخطيط موارد المنظمة، حيث تتسابق المؤسسات نحو شراء نظم التكنولوجيا والبرمجيات بما في ذلك الـ ERP ، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة علي عدد من شركات السياحة فئة أ بمصر، تم ملاحظة أن معظم شركات السياحة لا تتبع نظم المعلومات السياحية الحديثة والمستخدم في جميع أنحاء العالم وما زالت تستخدم الطريقة اليدوية / التقليدية (وهي مشكلة استخدام الأعمال الورقية)، لإنهاء العمليات السياحية الخاصة بها علي سبيل المثال: إجراءات السفر - الوصول - حجوزات الفنادق، و التي تعيق تطورها و نجاحها في أعمالها، و ما يترتب عليها من ارتفاع التكاليف التشغيلية مع كثرة الأخطاء التي تقلل من جودة الأداء في الخدمات و المنتجات ، مما يزيد من تكاليف الإنتاج و تخلق مناخاً تنظيمياً لا يساعد علي تطوير معدلات الأداء، و تحول دون

تدقق المعلومات بين الوحدات التنظيمية و المستويات الإدارية و بين العاملين أنفسهم، بالإضافة إلي مستويات الخدمة المقدمة لا يحظى بالكفاءة المطلوبة لتحقيق أهدافها الأساسية .

وبعض شركات السياحة المتطورة في القطاع السياحي هي التي تتبنى نظم المعلومات في أعمالها ويقتصر استخدامها في الأقسام الحيوية المرتبطة بالجانب المالي والتوريدات و الجزء الخاص بالتنفيذ والحجز و كافة العمليات السياحية و تنفيذها (Operation) .

إلا أن الإتجاه الحديث في جميع المجالات والشركات وخاصة الخدمية منها والتي تتصل بالعملاء بدأ في تطبيق نظم المعلومات الشاملة بحيث يربط الشركة بنظام عمل واحد متكامل مما يوفر الجهد والوقت ويوفر الوقت علي متخذ القرار .

ويسهل من تقديم التقارير المطلوبه عن الربحية والإنتاجية والتدريب و كذلك أداء العاملين مما يؤدي إلي تحسين جودة الخدمة المقدمة وإتاحتها بشكل اسرع وإمكانية تقييمها لقياسها ومعالجة القصور إن وجدت .

لذا تتلخص مشكلة الدراسة في إهمال أغلب الشركات السياحية في مصر الاستعانة بنظم المعلومات الحديثة كنظام ال ERP و لا تزال تمارس الإدارة التقليدية، على الرغم من الفوائد المتعددة التي يمكن أن تعود على هذه الشركات في حال تبني إستخدام هذا النظام .

أهداف البحث

يتمثل الهدف الأساسي للبحث في قياس أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة علي الأداء التشغيلي للعاملين ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية :

1- توضيح دور نظام ال ERP بشأن كفاءة العمليات الداخلية بالشركة، كدوره في الربط بين الأقسام الداخلية بالشركة و بعضها البعض بالإضافة إلي دوره في الربط بينه و بين الجهات الخارجية التي تتعامل مع الشركة و المتمثلة في (موردي الخدمات السياحية المحليين و و كلاء السفر الخارجيين (Tour Operators) و بالتالي تحقيق رضا العملاء و جودة الخدمات، ومن ثم بساطة أداء العمل و تحقيق معدلات أداء عالية و بالتالي زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات و الحد من و معالجة مشاكل العاملين .

2- دراسة أثر دعم الإدارة العليا داخل شركات ووكالات السياحة والسفر في نجاح نظام تخطيط الموارد من خلال التسهيلات المقدمة، وحث المسؤولين ورؤساء أقسام الموارد البشرية في المنظمات السياحية والفندقية إلى ضرورة إعطاء الأهمية البالغة للبيانات والمعلومات الدقيقة حول ما هو مطلوب من موارد بشرية حالية ومستقبلية مما يفيد الإدارة في التعيين و التدريب بالإضافة إلى أهمية البيانات الخاصة بالموظفين في بيان الحضور و الانصراف و كذلك كشوف الرواتب و الحوافز حيث يسهل عملية تقييم أداء العاملين .

3- تقييم أثر فاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد علي تميز الأداء المؤسسي وفقاً لجودة النظام، وجودة المعلومات، وبعد رضا المستخدمين مما يزيد من الربحية والإنتاجية .

الأداء التشغيلي بشركات السياحة

إن الإدارة اليوم تسعى لتحقيق هدف مزدوج و هو زيادة أداء العاملين و تحقيق رضاهم الوظيفي، حيث يعتبر الأداء الجيد هو وسيلة التقدم الاقتصادي و الاجتماعي، أما الرضا الوظيفي فيمثل الدافع الأساسي للفرد لبذل المزيد من الجهد من أجل تحقيق أهداف المنظمة (مصطفى، 2015) .

تعريف الأداء التشغيلي

يعرف الأداء بأنه " المخرجات و الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، و لذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات " (خضير و الخريشة ، 2007) .

فالأداء التشغيلي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، و هو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة (شامي، 2010) ، و يضيف الفارس (2010) ، بأنه يعكس قدرة المنظمة علي تحقيق أهدافها بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة .

تعريف الأداء التشغيلي للعاملين بشركات السياحة

و نستخلص من ذلك أن الأداء التشغيلي أو الوظيفي للعاملين بشركات السياحة هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله بفاعلية باستخدام الموارد المتاحة لإنجاز الأهداف التي تسعى إليها شركة السياحة خلال فترة زمنية معينة وفقاً للمعايير الموضوعية (علي، 2014).

أهمية الأداء التشغيلي

للأداء التشغيلي أهمية كبرى في أية شركة أو منظمة، و ذلك كما ذكرها إبراهيم (2017)

- 1- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتي تنتج المنتجات و تحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلي عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، و الأداء هو المكون الأساسي للعملية، و الجزء الحي لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية، مما يصل بالمنظمة لتحقيق أهدافها بأفضل فعالية و أفضل قدرة و أقل تكلفة و أكثر ربحاً .
- 2- يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد علي أداء عمله في الوقت الحاضر و أعمال أخري في المستقبل، و بالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل و الترقية .

كما يري حجاج و آخرون (2014) أن أهمية الأداء التشغيلي تتمثل في التالي :

- 3- للأداء التشغيلي أهمية كبرى داخل أي شركة تحاول تحقيق النجاح و التقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً يعد ذلك مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة و إستقرارها و فعاليتها .

فالمنظمة تكون أكثر استقراراً و أطول بقاءً حين يكون أداء العاملين متميزاً .

- 4- ارتباط نظام الحوافز بأداء الفرد، مما يزيد إهتمام الفرد بأدائه .

تعريف نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP

تعرف بأنها عبارة عن مجموعة من الوحدات الرئيسية (modules) وهذه الوحدات تنتسب إلي وحدات فرعية تصل إلي العشرات كل واحدة منها تعني بنشاط محدد.

وهذه الوحدات جميعا مركبه علي حاسوب مركزي بقاعدة بيانات ((database واحدة للجميع وهذا الحاسوب المركزي مرتبط بحواسيب متعددة بواسطة شبكات محلية أو عن بعد، والجميع تتصل بقاعدة البيانات الواحدة والتي وتأخذ البيانات من و إلي كل وحدة (module) حسب المجال المخصصة له (المجدوب، 2010) .

ويمكن تعريف أنظمة تخطيط موارد المؤسسة بأنها تمثل مجموعة من البرامج المرنة التي تسمح للشركات بأن تكون أكثر قدرة علي الرقابة علي العمليات في وقت حدوثها (العتيبي، 2013) .

كما أتفق علي أنه نظام معلومات متكامل لإدارة و تنسيق جميع الموارد و المعلومات و المهام في قواعد بيانات مشتركة و ذلك علي مختلف المستويات التنظيمية (Kallunki et al., 2011).

العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة و الأداء التشغيلي لشركات السياحة :

إن ما تشهده المؤسسات من منافسة شديدة و البحث عن طرق تضمن لها الإستمرارية و النمو، أصبح من ضروريات الأهداف الاستراتيجية التي تكفل لها التميز في منتجاتها و الكفاءة و الفعالية في أدائها، إلي أن ظهرت النظم المعلوماتية الحديثة و التي أحدثت ثورة تكنولوجية عالمية جعلت المؤسسات و الشركات تتسارع لتبنيها و الاستثمار فيها مما يعود عليها بمرودية اقتصادية عالية و تضمن لها التحكم في مواردها، و من بين هذه النظم نظام تخطيط موارد المؤسسة الذي يمتلك خاصية و ميزة التكامل في التسيير بين الوظائف، مما يوفر لها الجودة في العلومات و الدقة و السرعة في تنفيذ المهام، و كل ذلك يدخل ضمن تحسين أداء المورد البشري باعتباره أهم الموارد في المؤسسة (ربيع، 2016) .

إن تبني المؤسسات لنظام تخطيط موارد المؤسسة و الإهتمام بتطبيق جميع المتطلبات الضرورية لإنجاحه، يزيد من الكفاءة في مستوي الأداء التشغيلي في المؤسسة في جميع المستويات الإدارية عبر تخطي الكثير من الأعمال الروتينية و توفير الجهود و الدقة المتناهية في المعلومات، كما من شأنه أن يوفر السرعة في إنجاز المهام فهو كذلك يساهم في رفع كفاءة و فعالية الإدارة العليا، و السرعة في التخطيط الاستراتيجي و رسم السياسات العامة للمؤسسة من خلال الآتي كما ذكرها ربيع (2016) :

- المساهمة بشكل كبير في زيادة إنتاجية الفرد و تقليل التكاليف، و بذلك زيادة المردود و العائد للمؤسسة .

- تخطي القيام بكثير من لأعمال الروتينية و ما يترتب عليه من تقليل للوقت و الجهد المبذول لإنجاز المهام بالسرعة المنشودة و الدقة المتناهية .
- التأثير المعنوي علي العاملين بالمؤسسة مما ينمي الرضا الوظيفي و يزيد من ولاء العاملين للشركة من خلال ما يوفره النظام من معلومات متاحة من الممكن أن تساعدهم في المشاركة في صنع القرارات .
- إن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة يقلل من الأخطاء بشكل كبير و يقضي علي تكرار الأعمال و المهام من خلال توفير قاعدة بيانات واحدة في المؤسسة .
- إن المعلومات التي يوفرها النظام تساهم في الرفع من المستوي الإداري للمؤسسة من خلال أداء المديرين و المشرفين علي الشركة و مساعدتهم علي اتخاذ القرارات المناسبة و في الوقت المناسب .
- تبني الشركة للنظام يضمن لها التحكم الجيد في الموارد البشرية و تقييم أدائهم الدقيق و الموضوعي مما يساهم في اتخاذ القرارات التي تخص العاملين من ترقية و حوافز و تدريب، كما يمكن أن يساعدهم في القرارات التأديبية من خلال معرفة المسؤولين عن ارتكاب الأخطاء و نسب إنجاز المهام الموكلة لهم .

مما يثبت أن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء التشغيلي من خلال زيادة القدرة علي إنجاز المهام المتوقعة من العاملين بالسرعة و الدقة و الجودة المطلوبة، كل ذلك يؤثر علي مستوي الأداء و يدفعه نحو تحسين الفعالية و الكفاءة لأداء العاملين .

علاقة نظام تخطيط موارد المؤسسات بتحسين أداء المنظمة:

تتمثل علاقة نام تخطيط موارد المؤسسات بتحسين أداء المنظمة من خلال الآتي، كما حددها مزهودة (2016) :

أولاً- دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق رضا الأفراد

يسمح نظام تخطيط موارد المؤسسة بتحقيق التواصل بين طاقم الموظفين و العاملين لدي المنظمة، فهو يمنح للأفراد الحرية للتعبير عن كل العقايل و الصعوبات التي تواجههم أثناء تأدية مهامهم، لاسيما تلك المهام المرتبطة بتشغيل النظام.

كما أن هذا النظام يسهل للفرد انجاز العمليات المتعلقة بالمهام المكلف بها، خاصة أنه يوفر له كل الإمكانيات التي من شأنها التقليل من العمل الروتيني التقليدي المتعب/ مما يؤدي إلي تحقيق الرضا المعنوي له، إضافة إلي هذا فإن النظام يمكن الفرد من تطوير و تنمية قدراته من خلال برامج التدريب الهادفة التي يتحصل عليها (مزهودة، 2016) .

ثانياً- دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق رضا العملاء

تحرص المؤسسة علي تحسين صورتها الاجتماعية بين كافة المتعاملين و فئاتهم المختلفة، لذلك فإن نظام تخطيط موارد المؤسسة يوفر للمنظمة قاعدة بيانات عن كل عملائها، و يجعل إمكانية التواصل معهم سهله و أكثر مرونة مما كانت عليه، و هو ما يعني الحرص علي تحقيق أعلى درجات الرضا للعملاء من خلال الخدمات المقدمة لهم، كما أن هذا النظام يوفر قاعدة بيانات لكل الشكاوي المسجلة من طرف العملاء، مما يجعل المنظمة تعمل علي معالجتها، و بالتالي يدرك العميل أن المنظمة تعمل علي السماع للشكاوي المقدمة إليها من طرفه، و هو ما يعني الاهتمام به و زيادة ولائه للمنظمة، إضافة إلي هذا فإن النظام يمكن المنظمة من ابتكار و تطوير كل ما هو جديد من خدمات و منتجات لتقابل احتياجات و توقعات زبائنها (مزهودة، 2016).

ثالثاً- دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في زيادة حجم الإنتاج

يوفر نظام تخطيط موارد المؤسسة كل المعطيات و المعلومات التي من شأنها رفع قدرة المنظمة لأجل الانتهاء من العملية الانتاجية في أقل وقت ممكن، باعتبار أن النظام يساهم كثيراً في تحسين طرق وأساليب الإنتاج من خلال الرقابة علي مراحلها و تحسين جودته، بالإضافة إلي أن هذا النظام مكن المنظمات من إتباع الطرق الحديثة في تحسين إنتاجها، من خلال اعتماد الاساليب التكنولوجية الحديثة في تحسين الإنتاج، و التي تقلل من هدر الوقت و تخفيض التكاليف، مما يعمل علي الرفع من الطاقة الإنتاجية للمؤسسات و جعلها هدفاً أساسياً لها، و بالتالي تحقيق مزيداً من المنافع و المكاسب (مزهودة، 2016) .

رابعاً- دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في نمو الأرباح

بما أن المنظمة تهدف إلي رفع الطلب علي منتجاتها من خلال احترام مقاييس الجودة و تنشيط مبيعاتها، فإن نظام تخطيط موارد المنظمة يعمل علي زيادة الثقة في منتجات المنظمة، مما يؤدي إلي تطور الطلب

علية من جهة العملاء، و ذلك من خلال توفير المعلومات اللازمه عليه، كما يسعى النظام إلي تقليل التكاليف من خلال التسيير الأمثل للموارد باعتباره نظاماً متكاملأ، بالإضافة إلي ذلك فإن النظام يعمل علي زيادة استثمارات المنظمة و توسيع نشاطاتها، مما يضمن مما يؤدي إلي تحسين الصورة الذهنية عن المنشأة، و هو ما يؤدي إلي تعظيم الأرباح (مزهودة، 2016) .

الأداء التشغيلي هو المنظومة المتكاملة لإنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية و الخارجية و يشمل ثلاثة أبعاد كالآتي :

أبعاد الأداء التشغيلي بشركات السياحة

تتمثل أبعاد الأداء التشغيلي بشركات السياحة، كما ذكرها الغامدي (2007) كالآتي :

البعد الأول : أداء الأفراد في وحداتهم التنظيمية

إن أداء الفرد في المؤسسة يقاس بمجموعة متنوعة و مختلفة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه، وصولاً إلي التأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كل إدارة تحقق أكبر قدر من الإنتاج بأقل قدر من التكلفة، و في أقل وقت علي مستوي مناسب من الجودة .

البعد الثاني : أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة

يقاس أداء كل وحدة بمجموعة أخرى من المعايير إلا أن المقاييس التي تستخدم (مقاييس فاعلية المؤسسة) لقياس الأداء فيها، للوقوف علي مدي قرب المؤسسة من الفاعلية، و تشمل كل من مقاييس الفعالية الاقتصادية الداخلية و الخارجية .

البعد الثالث : أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية

من المفاهيم المرتبطة بالأداء مفهوم الكفاءة و الفاعلية ، حيث تشير الفاعلية إلي الأهداف المتحققة أو تحقيق الأهداف المحددة من قبل المؤسسة بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف.

أما الكفاءة فتشير إلي نسبة المدخلات إلي المخرجات، حيث انه كلما كانت قيمة المخرجات أكثر من قيمة المدخلات فإن الكفاءة تكون أعلي، فإذا تم تحقيق مخرجات معينة بمدخلات أقل فإن الكفاءة تكون

أعلى، كذلك الأداء يتضمن مقاييس أخرى كمقاييس الحوادث و معدلات الدوران و الغياب و التأخير علي العمل، حيث أن الفرد العامل الجيد و الكفاء هو الذي تكون إنتاجيته عالية، و كذلك الذي يساهم أدائه في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل كالانتظام في الدوام و قلة حوادث العمل .

إن الأداء الوظيفي أو المؤسسي ، هو القيام بالأنشطة و المهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة و هو ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر علي هذا الأداء سلباً أو إيجاباً، و يطلق علي هذه العناصر محددات الأداء (بعجي، 2007) .

أثر نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) علي تنفيذ العمليات السياحية

لقد دفعت التغيرات التي شهدتها بيئة الأعمال في السنوات الأخيرة وخاصة إلغاء القيود التنظيمية و تزايد حدة المنافسة و ثورة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات إلي البحث عن طرق جديدة تمكن المنشآت من البقاء و النجاح و لذلك اتجهت العديد من المنشآت نحو تطبيق كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات لما توفره من أدوات هامة للاستجابة بكفاءة و فاعلية لهذه التغيرات .

وتعتبر نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) أحد أهم التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهي نظم متكاملة علي مستوي المنشأة صممت كمجموعة متكاملة من البرامج ترتبط جميعها بقاعدة بيانات واحدة تخدم وظائف المنشأة مثل المحاسبة، و مراقبة العمليات السياحية ، و عمليات البيع ، و غيرها Spathis (and Sylvia 2004) .

و لا ينحصر جوهر نظم تخطيط موارد المشروع في تحقيق التكامل بين الوظائف المختلفة فقط، ولكن أيضاً في توفير بيانات دقيقة و فورية.

منهجية الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية بسيطة كأحد أنواع العينات الإحصائية، من العاملين بعدد من الشركات السياحية التي تطبق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، و قد تم توزيع عدد 330 إستمارة ، و بلغ عدد الإستمارات الصحيحة التي تم جمعها 310 إستمارة ، حيث عدد الاستمارات المرتدة 321 إستمارة، بنسبة فاقد 11 إستمارة ، و بالتالي فإن عدد الإستمارات التي تم تحليلها بالفعل بلغ 310 إستمارة .

جدول 1 : إحصاءات ردود المبحوثين

النسبة	الردود	بيان
%100	330	عدد الاستثمارات الموزعة
%97.2	321	عدد الاستثمارات المرتدة
%3.3	11	عدد الاستثمارات المستبعدة
%93.9	310	عدد الاستثمارات القابلة للتحليل
	%93.9	نسبة الردود

تأثير استخدام نظام الـ ERP علي أداء العاملين بشركات السياحة (تميز الأداء المؤسسي) :

أ- ترتيب آراء المبحوثين بشأن محور جودة كفاءة العمليات الداخلية:

و يحقق هذا المحور الهدف الأول، و الذي يتمثل في توضيح دور نظام الـ ERP بشأن كفاءة العمليات الداخلية بالشركة، كدوره في الربط بين الأقسام الداخلية بالشركة و بعضها البعض بالإضافة إلي دوره في الربط بينه و بين الجهات الخارجية التي تتعامل مع الشركة و المتمثلة في (موردي الخدمات السياحية المحليين و و كلاء السفر الخارجيين Tour Operators)) و بالتالي تحقيق رضا العملاء و جودة الخدمات، و من ثم بساطة أداء العمل و تحقيق معدلات أداء عالية و بالتالي زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات و الحد من و معالجة مشاكل العاملين.

حيث تترتب الإجابات وفقا لقيمة (ت) الإحصائية كما هو موضح من الجدول التالي رقم (2) .

جدول 2 : ترتيب آراء المبحوثين بشأن محور كفاءة العمليات الداخلية

One-Sample Test

	Test Value = 3						
	ترتيب	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper

One-Sample Test

	Test Value = 3						
	ترتيب	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
نظام الـ ERP يسهل ربطه بأنظمة المعلومات للأقسام الأخرى التي تعمل في الشركة	1	71.707	309	.000	1.75484	1.7067	1.8030
ساعد نظام الـ ERP في تمكين العاملين من تقديم أداء أفضل للمهام في جميع الأقسام	2	63.021	309	.000	1.68710	1.6344	1.7398
ساهم نظام الـ ERP في زيادة فاعلية مشاركة العاملين في صناعة القرارات من خلال الرؤية العامة للعمليات السياحية	11	49.000	309	.000	1.43548	1.3778	1.4931
تساعد أنظمة الشركات الإلكترونية على أن تتميز المؤسسة بوضوح أدوار و مسؤوليات العاملين فيها	10	50.395	309	.000	1.26452	1.2151	1.3139
تتميز الشركة ببساطة إجراءات العمل من خلال أنظمة ERP	7	50.848	309	.000	1.21935	1.1722	1.2665
تتميز الشركة بوضوح نظام الرقابة علي الأعمال المختلفة	3	54.092	309	.000	1.14839	1.1066	1.1902
يوجد ربط بين المبيعات و الأقسام الأخرى في الشركة		49.497	309	.000	1.47742	1.4187	1.5362
يتم تسعير الرحلات و البرامج السياحية بصورة دائمة	6	51.545	309	.000	1.20323	1.1573	1.2492

One-Sample Test

	Test Value = 3						
	ترتيب	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
يوجد تطبيق أو صفحات يقوم من خلالها المورد باستخدامه لإدخال الفواتير و مراجعة حركة البيع الخاصة بكل مورد	4	53.105	309	.000	1.19355	1.1493	1.2378
وجود نظام يساعد الشركة في بعض الأحيان للتعرف علي مستوي رضا العاملين	5	51.748	309	.000	1.14839	1.1047	1.1921
تستطيع الشركة من خلال تلك الأنظمة على التعرف علي جودة خدماتها المقدمة لعملائها من خلال التعليقات المختلفة (Guest comments)	9	50.397	309	.000	1.18710	1.1407	1.2334
ساهم نظام ال ERP في تسريع معالجة و حل شكاوي و مقترحات العاملين و وضع مقترحات من شأنها الوصول للحد الأقصى من رضا العملاء.	8	50.560	309	.000	1.18387	1.1378	1.2299

يبين الجدول السابق الأهمية الترتيبية لمحور كفاءة العمليات الداخلية حسب قيمة (ت) المحسوبة ، حيث يأتي في المرتبة الأولى عنصر سهولة ربط نظام ال ERP بأنظمة المعلومات للأقسام الأخرى التي تعمل في الشركة بقيمة تائية 71.7 ، يليه في المرتبة الثانية عنصر تمكين العاملين من تقديم أداء أفضل للمهام في جميع الأقسام بمساعدة نظام ال ERP بقيمة تائية 63. ، وفي المرتبة الثالثة يأتي عنصر تميز الشركة بوضوح نظام الرقابة علي الأعمال المختلفة فيها بقيمة تائية 54. ، وفي المرتبة الأخيرة يأتي

عنصر مساهمة نظام الـ ERP في زيادة فاعلية مشاركة العاملين في صناعة القرارات من خلال الرؤية العامة للعمليات السياحية بقيمة تائية قدرها 49. من إجابات المبحوثين . وهو ما أكد عليه أوحيدة (2012)، في تعريفه لنظام ERP إن تخطيط موارد المؤسسات، هو وسيلة لدمج بيانات و عمليات منظمة أعمال واحدة، في نظام واحد، و عادة ما تتكون تلك النظم من مجموعة من العناصر، بما في لك الأجهزة و البرامج من أجل تحقيق التكامل و الترابط بين جميع بيانات المؤسسة و عملياتها وأنشطتها، و معظم نظم تخطيط الموارد تستخدم قاعدة بيانات موحدة لتخزين البيانات لمختلف المهام، و عليه فإن الحاجة إلي وجود و اقتناء نظام تخطيط موارد الشركات أصبحت ضرورية لاحتوائه علي وظائف كثيرة، و متنوعة تغطي جميع احتياجات الشركة، في جمع و تحليل البيانات و استرجاعها و استخراج المعلومات و التحكم فيها مهما تباينت أحجام و أنشطة و عمليات تلك المؤسسات، حيث يمكن أن تشمل مجموعة واسعة من المهام، ودمجها في قاعدة بيانات واحدة، و ملحق بقاعدة البيانات شبكة خاصة بها، و توصلت دراسة قنديل (2014)، أن تطبيق الشركات لنظم ERP أدى إلي تحسين مقاييس الأداء المرتبطة بكل من العمليات الداخلية و التعلم و النمو و العملاء .

ترتيب آراء المبحوثين بشأن محور الربحية و الإنتاجية و الرؤية المؤسسية:

4- و يتم إثبات الهدف الثالث للدراسة من خلال هذا المحور و المتمثل في، تقييم أثر فاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد علي تميز الأداء المؤسسي وفقاً لجودة النظام، وجودة المعلومات، وبعد رضا المستخدمين مما يزيد من الربحية والإنتاجية .

حيث تترتب الإجابات وفقاً لقيمة (ت) الإحصائية كما هو موضح من الجدول التالي رقم (3).

جدول 3 : ترتيب آراء المبحوثين بشأن محور الربحية والإنتاجية والرؤية المؤسسية

	Test Value = 3						
	ترتيب	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
شكل التقارير و الوثائق التي تصدر من نظام الـ ERP مرضي لمستخدمي النظام	8	51.597	309	.000	1.12258	1.0798	1.1654

	Test Value = 3						
	ترتيب	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
أفضل العمل علي نظام ال ERP أكثر بالمقارنة مع أي نظام آخر	14	33.854	309	.000	1.06452	1.0026	1.1264
ساعد نظام ال ERP في رفع مقدرتنا علي التحكم علي خفض تكاليف العمل و زيادة الانتاجية	12	48.057	309	.000	1.16129	1.1137	1.2088
أشعر بالحماس تجاه القيام بأعمال منذ تطبيق نظام ال ERP	15	27.009	309	.000	.91935	.8524	.9863
لقد حقق ال ERP الهدف المرجو و الذي وجد من أجله	13	44.400	309	.000	1.10645	1.0574	1.1555
يوفر نظام حسابات يعكس الواقع الحقيقي للمؤسسة	9	51.070	309	.000	1.15806	1.1134	1.2027
يتم تتبع تكاليف الموارد و الإنتاج	2	56.589	309	.000	1.11290	1.0742	1.1516
يتم متابعة الفواتير الصادرة	3	55.028	309	.000	1.12581	1.0856	1.1661
يتم إعداد تقارير لتحليل الربحية	7	52.792	309	.000	1.16452	1.1211	1.2079
يتم إعداد تقارير عن نسبة الخسائر في مبيعات الرحلات	6	52.795	309	.000	1.13548	1.0932	1.1778

	Test Value = 3						
	ترتيب	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
يتم إعداد تقارير لمقارنة أسعار البيع بأسعار التكاليف للرحلات و الحجوزات و المقارنة بينها وبين أسعار السوق المنافس	10	50.907	309	.000	1.17742	1.1319	1.2229
يتم إعداد تقرير يبين نسبة مساهمة كل مندوب في ربح الشركة	11	50.862	309	.000	1.16129	1.1164	1.2062
يتم إعداد تقارير تحليل للقوائم المالية	5	53.150	309	.000	1.14516	1.1028	1.1876
يتم إعداد تقرير لتقييم أداء المؤسسة	1	56.787	309	.000	1.14839	1.1086	1.1882
يتم إعداد تقرير تفصيلي للعوامل المؤثرة علي أداء المؤسسة	4	55.028	309	.000	1.12581	1.0856	1.1661

يبين الجدول السابق الأهمية الترتيبية لعناصر محور تقارير الربحية والإنتاجية والرؤية المؤسسية حسب قيمة (ت) المحسوبة، حيث يأتي في المرتبة الأولى عنصر إعداد تقرير لتقييم أداء المؤسسة بقيمة تائية قدرها 56.7 ، يليه في المرتبة الثانية عنصر تتبع تكاليف الموارد والإنتاج بقيمة تائية 56.5 ، وفي المرتبة الثالثة يأتي عنصر متابعة الفواتير الصادرة بقيمة تائية 55، أما في المرتبة الأخيرة يأتي عنصر تحقيق الـ ERP الهدف المرجو و الذي وجد من أجله بقيمة تائية 44.4 من إجابات المبحوثين، و توصلت دراسة اللوزي (2008) إلي أن هناك عوامل داخلية تؤثر علي نجاح تطبيق النظام مثل انسجام استراتيجية الشركة و إجراءات العمل الموجودة مع أنظمة ERP، قواعد إدارة التغيير، دعم و التزام الإدارة العليا و دعم و احتواء المستخدمين النهائيين و الدعم التقني و قواعد إدارة المشاريع و توصلت دراسة Alexander and Spathis (2011) علي مساعدة النظام في التكامل بين الأقسام و المساعدة في صنع القرارات، و زيادة جودة التقارير .

ج - ترتيب آراء المبحوثين بشأن محور الموارد البشرية والتسهيلات المقدمة:

و يتحقق الهدف الثاني من خلال هذا المحور و الذي يتمثل في، دراسة أثر دعم الإدارة العليا داخل شركات ووكالات السياحة والسفر في نجاح نظام تخطيط الموارد من خلال التسهيلات المقدمة، وحث المسؤولين ورؤساء أقسام الموارد البشرية في المنظمات السياحية والفندقية إلى ضرورة إعطاء الأهمية البالغة للبيانات والمعلومات الدقيقة حول ما هو مطلوب من موارد بشرية حالية ومستقبلية مما يفيد الإدارة في التعيين و التدريب بالإضافة إلى أهمية البيانات الخاصة بالموظفين في بيان الحضور و الانصراف و كذلك كشف الرواتب و الحوافز حيث يسهل عملية تقييم أداء العاملين .

حيث تترتب الإجابات وفقا لقيمة (ت) الإحصائية كما هو موضح من الجدول التالي رقم (4).

جدول 4 : ترتيب آراء المبحوثين بشأن محور الموارد البشرية و التسهيلات المقدمة

One-Sample Test							
	Test Value = 3						
	ترتيب	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
يتم توفير و تحديث البيانات الشخصية للموظفين باستمرار	1	49.333	309	.000	1.13871	1.0933	1.1841
يوجد إدارة توظيف ذات كفاءة و فعالية	4	42.665	309	.000	1.08387	1.0339	1.1339
يتم متابعة مواعيد الحضور و الانصراف	8	34.162	309	.000	1.06774	1.0062	1.1292
يتم تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب	9	16.785	309	.000	.68387	.6037	.7640
يتم إعداد كشف الرواتب في وقت محدد	6	39.159	309	.000	1.11613	1.0600	1.1722
يتم إعداد كشف لأوقات العمل الإضافي	7	38.215	309	.000	1.07742	1.0219	1.1329

يتوفر نظام لمتبع الموقف الحالي لأرصده إجازات العاملين	5	39.326	309	.000	1.10968	1.0542	1.1652
يساعد النظام عند تعيين موظف جديد، في أن تضاف المعلومات الخاصة به لقاعدة البيانات	3	44.081	309	.000	1.12903	1.0786	1.1794
يوفر تحديث البيانات الخاصة بالتدريب	2	47.876	309	.000	1.13226	1.0857	1.1788

يبين الجدول السابق الأهمية الترتيبية لعناصر محور الموارد البشرية والتسهيلات المقدمة حسب قيمة (ت) المحسوبة، ويأتي في المرتبة الأولى عنصر توفير وتحديث البيانات الشخصية للموظفين باستمرار بقيمة تائية قدرها 49.3 ، يليه في المرتبة الثانية عنصر توفير وتحديث البيانات الخاصة بالتدريب بقيمة تائية 47.8، وفي المرتبة الثالثة يأتي عنصر مساعدة النظام عند تعيين موظف جديد، في أن تضاف المعلومات الخاصة به لقاعدة البيانات عند قيمة تائية قدرها 44، وفي المرتبة الأخيرة يأتي عنصر تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب عند قيمة تائية قدرها 16.7 من إجابات المبحوثين .

و قد توصلت دراسة Alexandra and Spathis (2011)، إلي أن النظام يساعد علي جمع البيانات بشكل أسرع و أسهل مما ينتج عنه السهولة و السرعة في الحصول علي نتائج العمليات، بالإضافة إلي فائدة توفير الوقت الذي يحتاج إليه الموظفون لإصدار التقارير و القوائم المالية و غير المالية و تقليل التكاليف بسبب تقليل الحاجة إلي عدد كبير من الموظفين و كذلك تقليل الوقت الذي يحتاجون إليه في الحصول علي المعلومات و كذلك هذا النظام يقلل من الوقت الذي يحتاجون إليه لإتمام عملية إصدار الرواتب .

نتائج البحث

1- تسعي نظم تخطيط موارد المؤسسة إلي تحقيق العديد من الأهداف أهمها :

- تحقيق التكامل بين جميع الوظائف و خلال كل مراحل تشغيل العمليات داخل الشركة و تشمل استيفاء الأوامر و إدارة الموارد و التخطيط و الإشراف علي تنفيذ الأعمال من حجز رحلات و رحلات اختيارية و حجز فنادق و غيرها بالإضافة إلي تخطيط الموارد البشرية .

• تسهيل عملية تدفق المعلومات و الاتصال بين مختلف الوظائف الوظيفية و بالتالي مقابلة احتياجات العاملين و العملاء .

2- يعد الأداء مفهوماً جوهرياً و هاماً بالنسبة لمنظمات الأعمال بشكل عام، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف متطلبات الأعمال و الذي يتمحور حوله وجود و قيام المنظمة من عدمه .

3- عند تنفيذ نظام ERP، المنظمة لديها فرصة لترقية تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة و أنظمة التشغيل و قواعد البيانات،) التي تستخدمها .

4- الهدف النهائي لنظم ERP هو إرضاء الزبائن و توفير ميزة تنافسية من خلال خفض التكاليف و تحسين الخدمة .

توصيات الدراسة

1- الحرص علي تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات في جميع الأقسام و الإدارات بالشركة نظراً لأهميته في إتخاذ القرارات و دوره في الترابط و التكامل في تقديم المعلومات و نظراً لاستجابته للتغيرات المطلوبة في إجراءات الأعمال .

2- ضرورة تحسين قدرات المستفيدين من نظم تخطيط موارد الشركة عن طريق تدريبهم المستمر علي النظام حتي يتم فهم أعمق لفوائد النظام و العمل علي توضيح مفهومه بشكل أكبر، لاستخدامه بشكل أسهل و مرونة أكبر .

3- توفير الحلول المناسبة في الوقت المطلوب للمشاكل التي تواجه المستخدم لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) من خلال قسم تكنولوجيا المعلومات المسؤول في الشركة .

4- نشر ثقافة حوسبة الأعمال في المنظمة عن طريق إدارة الشركة، مما يقود الشركة إلي أداء أفضل.

5- ضرورة الأخذ بعين الاعتبار أبعاد فاعلية أنظمة تخطيط موارد المؤسسة و مراعاتها لتحقيق الفائدة القصوي من هذا النظام .

المراجع

المراجع العربية

1. أوحيدة، عبد الحكيم أحمد (2012)، أهمية إدارة المعلومات في تخطيط موارد المؤسسة : دراسة وصفية تحليلية لصندوق الضمان الإجتماعي، رسالة ماجستير، غير منشورة ، الأكاديمية الليبية، مدرسة العلوم الإدارية، قسم الإدارة والتنظيم، طرابلس، ليبيا .
2. إبراهيم، صفاء محسن إسماعيل (2017)، إدارة الصراع و تأثيرها علي أداء العاملين في شركات السياحة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة و الفنادق، قسم الدراسات السياحية، جامعة حلوان، القاهرة، مصر .
3. الغامدي، سعيد علي (2007)، الثقافة الوظيفية - مهارات الأداء للإدارة الفعالة ، متاح علي www.manhal.net .
4. الفارس، سليمان (2010)، دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات: دراسة ميدانية علي شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق، العدد 2، المجلد 26، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، دمشق، سوريا .
5. اللوزي، إيناس (2008)، تحقيق تجريبي للعوامل المؤثرة علي نجاح تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن .
6. العتيبي، عبدالله شعيل مشعان (2013)، دراسة تحليلية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي الممارسات المحاسبية ،مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والادارة، مجلد 27، العدد 2، جامعة الملك عبد العزيز، جدة ، المملكة العربية السعودية .
7. المجدوب، أحمد المهدي (2010)، نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بمؤسسات التعليم العالي .. حاجة أم ترف، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل، الشركة الليبية للحديد - مصراته ، ليبيا.
8. بركات ، عبد الله (2011) ، قياس أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة علي العائد علي الاستثمار في الشركات الصناعية السعودية (دراسة تطبيقية علي الشركات الصناعية المدرجة في بورصة

- السعودية) ، ملتقى دولي حول : رأس المال المالي الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة يومي 13 و 14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف، ولاية الشلف، الجزائر .
9. بعجي، سعاد (2007)، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم CLP المتعددة نفضال مسيلة التسيير و العلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، فرع إدارة الأعمال، جامعة بوضياف بالمسيلة، ولاية المسيلة، الجزائر .
10. حجاج و آخرون (2014)، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لشهادة الليسانس، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر .
11. خضير، حمود و الخريشة، ياسين (2007)، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للتوزيع و النشر، عمان، الأردن .
12. ربيع، عطايث الله (2016)، أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة علي الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة ، ورقلة، الجزائر .
13. شامي، صليحة (2010)، المناخ التنظيمي و تأثيره علي الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، بومرداس، الجزائر .
14. علي، منال محمد الشرقاوي (2014)، التمكين كأداة لتطوير أداء العاملين بشركات السياحة المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية السياحة و الفنادق، جامعة حلوان، القاهرة، مصر .
15. قنديل، ياسر سعيد (2014)، تأثير تطبيق نظم تخطيط موارد المشروع ERP علي الأداء المالي و التشغيلي للشركات العاملة في جمهورية مصر العربية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد 1، المجلد 51، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية .
16. محمد، أحمد علي ومنصور، إبراهيم & ورا، لينا هاني(2011)، أثر استخدام برمجيات تخطيط موارد المشروع (ERP) في تحقيق أمثلية خلق القيمة في المنظمات الصناعية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 7 ، العدد 1، عمان، الأردن .
17. مصطفى، مناهل بابكر خوجلي (2015)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي رفع فعالية الأداء الوظيفي في المنظمات العامة دراسة ميدانية بالتطبيق علي الإدارة العامة للدفاع المدني في

السودان - ولاية الخرطوم"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، الجيزة، مصر

18. مزهودة، نور الدين (2016)، دور نظام تخطيط موارد المؤسسات في تحسين أداء المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP ، العدد التاسع، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ورقلة، الجزائر .

المراجع الأجنبية

1. Ayyagari, R.A., (2010), Hands-on ERP Learning: Using OpenERP®, an Alternative to SAP, *Journal of Information Systems Education*, Vol. 22, No2.
2. Alexandra, K. and Spathis, Ch.,(2011), Accounting Benefits and Satisfaction in an (ERP) Environment, International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics (8th ICESAL) .
3. Bradley,J.,(2008), Management based critical success factors in the implementation of Enterprise Resource Planning systems, *International Journal of Accounting Information Systems*, Elsevier, Vol 9,No.3, 157-200 .
4. Kallunki, J.p., Laitinen, E.K. & Silvola, H.,(2011), Impact of Enterprise Resource Planning Systems on Management Control Systems and Firm Performance, *International Journal of Accounting Information Systems*, No.12 .
5. Spathis,C. (2006),Enterprise systems implementation and accounting benefits, *Journal of Enterprise Information Management*, Issue 1/2 Vol.19
6. Spathis,C. and Sylvia, C.,(2004), Enterprise Resource Planning Systems' impact on Accounting Processes, *Business Process Management Journal*, Vol.10, No.2 .

Abstract:

Organizations face increasing global competition, and they have no choice but to be more effective (Ayyagari, 2010). Therefore, organizations are trying to use information systems that provide solutions by providing departments with a better understanding and more transparency of all business processes that occur in an organization, becoming an essential and indispensable pillar (Ayyagari, 2010). It is designed in a way that improves its operational performance so that it can continue to enhance and improve competitiveness or work to improve this capacity in light of the many challenges it faces through the ability to generate information accurately and in a timely manner. Enterprise Resource Planning (ERP) has achieved high performance levels (Joseph, 2008) .

The study was used the quantitative methodology, using the questionnaire as a data collection tool. 330 questionnaires were distributed to a sample of employees of tourism companies applying ERP system. The most important results reached ERP systems include a set of ready-made programs that are integrated together to form a single database to meet the information needs of all functions in the company and facilitate the process of communication and information sharing, In order to ensure the company to manage its resources efficiently and effectively and achieve competitive advantages, the main objective of the ERP system is to unification the enterprise database and link the various departments and units with a unified system.

Keywords: Enterprise Resource Planning system, Operational Performance.