

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا  
كلية العلوم المالية والإدارية  
قسم المحاسبة

### بحث بعنوان

"قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية"  
دراسة ميدانية (تطبيقية) على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الأردن"

**Measurement of the Social Costs and the Extent of its' Effects on  
Social Betterment**

**A Field Study on Five Star Hotels in Jordan**

إعداد الطالب

ايات محمد عودة

اشراف الاستاذ الدكتور

عبدالناصر ابراهيم نور

تم اعداد مشروع هذا البحث لغایات استكمال متطلبات التخرج لبرنامج  
ماجستير المحاسبة مسار الشامل

٢٠٠٨ حزيران

## قرار لجنة المناقشة

نوقش هذا البحث وعنوانه :

"قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية  
دراسة ميدانية (تطبيقية) على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الأردن"

وأجيز بتاريخ : ٢٠٠٨ / ٠٦ /

### التوقيع

### أعضاء لجنة المناقشة

الاستاذ الدكتور عبدالناصر نور رئيسا ومشرفا

الاستاذ الدكتور محمد مطر عضوا

الدكتور عبدالله الدعاس عضوا

## شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

من لا يشكّر الناس .... لا يشكّر الله

ان الحمد والشكر لله أولاً واخير ، وأنه ليسعني ويشرفني وبكل تواضع أن اتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان الى الاستاذ الدكتور عبدالناصر نور على توجيهاته وارشاداته لنا فكان نعم الانسان الذي مد يد العون والنصح والمساعدة والذي أرجو من الله ان يمده ويمتعه بالصحة والعافية .

كما وأتقدم بجزيل الشكر الى الاستاذ الدكتور محمد مطر عميد كلية العلوم المالية والادارية والدكتور عبدالله الدعايس الذين لطالما نهلنا من علمهما واخلاقهما والذين ما بخلوا يوما عن يد العون والمساعدة فنانروا دروبنا بالعلم والمعرفة واني أدعوا الله ان يحفظهما ويعتھما بالعافية ليظلوا منيرا بالعلم والأخلاق .

كما وأتقدم بوافر الامتنان وخاصص الشكر الى كل من الدكتور كامل المغربي والدكتور عبد المجيد البياتي على كل ماقدموه لنا من معرفة وعلم طوال فترة الدراسة في الجامعة .

وليسعني الا أن اشكر كل الطالب والاصدقاء الذين وقفوا معی ورافقوني مسیرتي الدراسية .

واخيرا لايفوتني ان اتوجه بعميق الشكر والعرفان والاخلاص لرئيس مجلس ادارة شركة فنادق هوليدی الاردنية السيد / يوسف نزال والذي اشرف بأنني اعمل معه على مساهنته ودعمه لي بالاستمرار باكمال دراستي وكذلك جميع زملائي بالعمل على ماقدموه من عون ومساعدة .

الباحث

الى روح الحبيب المرحوم ،،،، والدي رحمه الله

الى من كان رضاها منيراً لدربي ومصدر سعادتي ،،،، أمي الحبيبة

## الى أعزائي وقرة عيني ،،،، شقيقتي عماد وشقيقتي فلسطين وعروبة

## الى شريكة حياتي ورفيقه دربي ،،،، زوجتي الغالية

الى مهجة قلبي وربيع حياتي ،،،، لينا محمد نور

الى كل من قدم عون ومساعدة طلاب العلم والباحثين

اهدي اليهم هذا الجهد المتواضع

آپاد محمد عودہ

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
١	العنوان
٢	قرار لجنة المناقشة
٣	شكر وتقدير
٤	الاهداء
٥	قائمة المحتويات
٨	قائمة الأشكال
٩	قائمة الجداول
١٠	الملخص باللغة العربية
١١	الملخص باللغة الانجليزية
١٢	<b>الفصل الاول : الاطار العام للدراسة</b>
١٣	١- المقدمة
١٤	٢- مشكلة الدراسة
١٥	٣- أهداف الدراسة
١٦	٤- فرضيات الدراسة
١٧	٥- أهمية الدراسة
١٧	٦- عينة الدراسة
١٨	٧- منهجية الدراسة
١٩	٨- التعريف الاجرائية
٢٢	٩- صعوبة ومحددات الدراسة
٢٣	<b>الفصل الثاني : الأطارات النظري والدراسات السابقة</b>
٢٤	١- تمهيد
٢٤	٢- الدراسات السابقة العربية

٣٠	<b>٣-٢ الدراسات السابقة الأجنبية</b>
٣١	<b>٤-٣ الاطار الفكري للمحاسبة الاجتماعية</b>
٣٣	<b>٥-٢ أهمية محاسبة المسؤولية الاجتماعية</b>
٣٣	<b>٦-٢ البعد الأخلاقي لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية</b>
٣٥	<b>٧-٢ تعاريف ومفاهيم المسؤولية الاجتماعية</b>
٣٧	<b>٨-٢ تعاريف ومفاهيم محاسبة المسؤولية الاجتماعية</b>
٣٨	<b>٩-٢ المفهوم المحاسبي للرافاهية الاجتماعية</b>
٣٩	<b>١٠-٢ اهداف المحاسبة الاجتماعية</b>
٣٩	<b>١١-٢ مراحل تخطيط البرامج الاجتماعية</b>
٤٠	<b>١٢-٢ مجالات انشطة الرفاهية الاجتماعية</b>
٤٢	<b>١٣-٢ أساليب القياس للأداء الاجتماعي والبيئي</b>
٤٥	<b>١٤-٢ نموذج لقياس التكاليف الاجتماعية</b>
٤٨	<b>الفصل الثالث : المؤسسات الفندقية الاردنية والأداء الاجتماعي لها</b>
٤٩	<b>١-٣ المقدمة (قطاع السياحة والفنادق بالأردن )</b>
٤٩	<b>٢-٣ قطاع المنشآت الفندقية الاردنية</b>
٥١	<b>٣-٣ نشأة المنشآت الفندقية وتطورها</b>
٥٧	<b>٤-٣ الاستثمار في المنشآت الفندقية</b>
٦١	<b>٥-٣ الأداء الاجتماعي للمنشآت الفندقية والافصاح عنها</b>
٦٦	<b>٦-٣ معوقات الاستثمار السياحية في الأردن</b>
٦٦	<b>٧-٣ التخاصية والمسؤولية الاجتماعية</b>
٦٨	<b>الفصل الرابع : قياس التكاليف الاجتماعية عمليا وعرض النتائج</b>
٦٩	<b>٤-٤ مجتمع البحث</b>
٧٢	<b>٤-٢ قياس التكاليف الاجتماعية لعينة البحث</b>

٧٩	<b>٤-٣ عرض النتائج وتحليلها وفقاً للمذودج قياس التكاليف الاجتماعية</b>
٨٦	<b>٤-٤ اسهامات الشركات عينة البحث في التكاليف الاجتماعية</b>
٨٨	<b>٤-٥ اختبار الفرضيات</b>
٩١	<b>الفصل الخامس : النتائج والتوصيات</b>
٩٢	<b>١-٥ الاستنتاجات</b>
٩٣	<b>٢-٥ التوصيات</b>
٩٤	<b>٣-٥ المراجع</b>

## قائمة الأشكال

رقم الشكل	المحتوى	الصفحة
١	موقع المسؤولية الاجتماعية كأحد الابعاد الأخلاقية لقرارات المنظمة ومدى ارتباطها بمتخذ القرار داخل المنظمة	٣٣
٢	هرم المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال	٣٥

## قائمة الجداول

الصفحة	المحتوى	رقم الجدول
٤٥	قائمة تكاليف الاداء الاجتماعي للشركات عينات الدراسة	١
٤٩	مساهمة قطاع المنشآت الفندقية الاردنية في الناتج المحلي الاجمالي بالاسعار الجارية للفترة من عام ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧	٢
٥١	تطور اعداد المنشآت الفندقية للفترة من عام ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧	٣
٥٢	تطور اعداد الغرف والاسرة في المنشآت الفندقية للفترة من ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧	٤
٥٤	تطور المؤسسات الفندقية الاردنية (فئة خمسة نجوم ) للفترة من ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧	٥
٥٤	تطور اعداد السياح القادمين للاردن للفترة من عام ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧	٦
٥٥	تطور الدخل السياحي والانفاق في القطاع السياحي في الاردن ٢٠٠٢ - ٢٠٠٤	٧
٥٦	تطور اعداد العاملين في المنشآت الفندقية الاردنية مقارنة مع اجمالي العاملين في القطاع السياحي الاردني للفترة من ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧	٨
٧٣	قائمة قياس تكاليف الاداء الاجتماعي للشركات عينة البحث الفعلية ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧	٩
٧٨	اجمالي ايرادات ونفقات وارباح الشركات عينة البحث ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧	١٠
٧٩	نسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق عينة البحث مقارنة مع التكاليف الاجتماعية الاجمالية الخاصة بالفنادق للاعوام ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧	١١
٨٠	نسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق عينة البحث مقارنة مع الايرادات الاجمالية الخاصة بكل فندق للاعوام ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧	١٢
٨١	نسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق عينة البحث مقارنة مع الايرادات الكلية الاجمالية ال الخاصة بالفنادق للاعوام ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧	١٣
٨٣	نسبة التكاليف الاجتماعية عينة البحث مقارنة مع التكاليف الكلية الاجمالية الخاصة بكل فندق على حدة للاعوام ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧	١٤
٨٤	نسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق عينة البحث مقارنة مع التكاليف الكلية الاجمالية ال الخاصة بهذه الفنادق للاعوام ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧	١٥

## **قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساحتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية دراسة ميدانية (تطبيقيه ) على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الاردن**

### **ملخص الدراسة**

هدفت الدراسة إلى محاولة القاء الضوء على أهمية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال وتأصيل بعض هذه المفاهيم الاساسية للأداء الاجتماعي وكذلك محاولة تصميم وتطبيق نموذج محاسبي يخدم قطاع الفنادق في الأردن لقياس كلفة الأداء الاجتماعي بالتطبيق على بعض شركات هذا القطاع ممثلة بالفنادق للارتفاع بمخرجات النظام المحاسبي بالفندق، بالشكل الذي يهدف إلى تقديم المعلومات المحاسبية التي تعكس الدور الجديد لأنظمة المحاسبية، والذي يتمثل بتحديد وقياس مدى مساعدة الوحدة في رفاهية المجتمع وابراز الاهداف الاجتماعية للشركات الفندقية من خلال تأكيد اهميتها في قوائم وتقارير المنشآت الفندقية .

وخلصت الدراسة إلى أن تكاليف الاداء الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية تحظى باعتبارات هامة لدى مختلف القائمين على الفنادق الأردنية وان التكاليف ترتبط بعلاقة مع الايرادات لهذه الفنادق، كما وخلصت الدراسة انه يمكن قياس التكاليف الاجتماعية في مجالات العاملين والعملاء والمجتمع المحلي والبيئة والتعبير عنها بشكل تقرير تكاليفي وبشكل دقيق وموضوعي كما ويمكن قياس هذه التكاليف بعدة طرق من خلال معدلات خاصة بالفنادق ، على الرغم مما يكتفى هذه التكاليف والمنافع بنوع من التعقيد والصعوبة بسبب العديد من المتغيرات تؤثر عليها ، وان الفنادق الاردنية متفقة في المحافظة على البيئة وتحملها للتكاليف الخاصة بذلك وفق اسس وقواعد معينة ، وشارات الدراسة الى انه النموذج المعد بقياس التكاليف وانه يمكن تطويره اعتمادا على حجم وطبيعة نشاط ونظام الشركة .

# **Measurement of the Social Costs and the Extent of its' Effects on Social Betterment**

## **A Field Study on Five Star Hotels in Jordan**

### **Abstract**

This research paper tried to shed light on the importance of social responsibility in working environments, and to define some of the basic concepts for social performance, as well as attempting to design and implement an accounting framework that supports the Jordanian hotels sector, to enable the measurement of the social costs by implementing it on some companies in this sectors represented by hotels, in order to get to the results of the accounting programs of these hotels, in a way that aims to produce accounting information that shows the new roles of the accounting programs. This aims to determine and measure the extent of the effect of the leisure on the community, and showing social goals of the hotels through focusing on the reports and spreadsheets of the hotels.

The research report concluded that the social costs and social responsibility are very important issues to the Jordanian hotel sector, and the costs are directly related to the income of these hotels. The report also concluded that the social costs can be measured for employees, customers, communities and the environment, and can be shown in a cost analysis in a very clear and precise way. In addition these costs can be measured in different ways and though special equations that are unique to hotels even though there are many difficulties and obstacles to do this because of the many variables associated to it.

The Jordanian hotels are in agreement in the conservation of the environment and bearing the responsibility of this based on specific guidelines. The study also showed that the framework constructed to measure the costs can be modified to accommodate for different sizes, activities and structures of the companies.

## **الفصل الأول : الاطار العام للدراسة**

المقدمة	١-١
مشكلة الدراسة واسئلتها	٢-١
أهداف الدراسة	٣-١
فرضيات الدراسة	٤-١
أهمية الدراسة	٥-١
عينة ومجتمع الدراسة	٦-١
منهجية الدراسة	٧-١
التعاريف الاجرائية	٨-١
صعوبة ومحددات الدراسة	٩-١

## (١-١) المقدمة:

### Introduction :

يعيش اي مشروع في بيئة معقدة ومتعددة تحيط به سواء كانت طبيعية ، اقتصادية ، اجتماعية ومع استمرار هذه المشاريع فمن المفروض ان تتعالج المنشآت والمنظمات مع الوسط المحيط بها وتتأثر وتؤثر بها من عدة اتجاهات كالمواد الخام والابدي العاملة وكذلك تقديم السلع والخدمات لأفراد المجتمع ويرافق اعمال هذه المؤسسات ضوضاء وتلوث للبيئة شكلت ضغوطا على المنشآت فيما يتعلق بمسؤولياتها تجاه هذا المجتمع .

فمن المعروف ان أية منظمة تنشأ تهدف الى تعظيم الربحية وتعظيم مواردها من أجل ضمان استمراريتها ولكن هذا ليس بكاف بل اصبح من المهم أن تهتم المنشآت بالمشاكل الاجتماعية الناتجة في أي مجتمع والاهتمام بهذا الموضوع جاء استجابة للضغط فيما يتعلق بمسؤولية المنشآة الاجتماعية ، مما يتطلب من هذه المنشآت تطوير اعمق وتحديد أشمل لدور المنشآة في المجتمع ، وعليه لابد من التركيز على رصد الموارد المادية والاجتماعية المتاحة في وقت ما لأشباع حاجات الانسان وتطبعاته فمن المنطقى أن نكون على قدر كبير من الصواب اذا دعونا الى استبطاط اجراءات ونظم وشروط ومجموعة اهداف وقيم جديدة من شأنها أن تضمن تكيفا للفرد وتنظيماته للتوصل الى نظام يكون اكثر تفهما ووعيا لقوانين البيئة والمجتمع ولتكن نشاطات الوحدات الاقتصادية في ضوء عمليات التكافل والتلاطف والتعايش معا هو مدخل تعامل الوحدات وانظمتها الفرعية مع البيئة وادرار مشكلاتها .

وعليه لابد من التركيز على رصد الموارد المادية والاجتماعية المتاحة في وقت ما لأشباع حاجات الإنسان وتطبعاته فمن المنطقي أن تكون على قدر كبير من الصواب اذا دعونا الى استبطاط اجراءات ونظم وشروط ومجموعة اهداف وقيم جديدة من شأنها أن تضمن تكيفاً للفرد وتنظيماته للتوصل الى نظام يكون اكثر تفهمها ووعياً لقوانين البيئة والمجتمع ولتكون نشاطات الوحدات الاقتصادية في ضوء عمليات التكافل والتنافس والتعايش معاً هو مدخل تعامل الوحدات وانظمتها الفرعية مع البيئة وادراك مشكلاتها .

إن علاقة الوحدات الاقتصادية مع البيئة والمجتمع وما أثارته من مشاكل أجبرها على عدم تجاوزها للتوصل إلى سبل مستحدثة توازي هذه المشكلات، وعلى أن يأخذ النظام المحاسبي دوره من خلال أحداث تطوير وإضافة، بحيث يجعل حلول تلك المشكلات له أبعاداً تؤدي إلى ظهور استخدامات جديدة للمخرجات المحاسبية في مجال المساهمة الاجتماعية والبيئية، مما يؤيد أن البيانات والإجراءات المحاسبية ستواكب تحديد وقياس نتيجة النشاط في تلك المجالات كافة إلى جانب المجال الاقتصادي، مما يعطي للنظام المحاسبي دوراً للرقابة على تلوث البيئة أو سوء استغلال موارد المجتمع وصولاً إلى عدالة توزيع الموارد وتحقيق مستوى من المساهمة في رفاهية المجتمع.

ان اكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين يساعد في خدمة اهداف المنشآت الاقتصادية لذلك فإن على المنشآت أن تساهم في تحقيق رفاهية المجتمع عن طريق تحسين الظروف البيئية والحد من الآثار السلبية التي يسببها نشاطها للبيئة المحيطة وكما ان رعاية شؤون العاملين وتحقيق الرفاهية الاجتماعية لهم والاستقرار النفسي سيجعل منهم أكثر انتاجية من خلال تنمية قدراتهم الفنية والانتاجية وتوفير الامن الصناعي والرعاية الصحية والاجتماعية مما ينعكس بدوره على نشاط المنشآت الاقتصادية ، لذا لا يمكن فصل المحاسبة كوظيفة اجتماعية عن البيئة

المحيطة بها، ولا سيما في مجتمعاتنا المعاصرة، إذ أصبح من الضروري معرفة الأثر الذي تتركه أي منشأة من خلال الوظيفة المحاسبية في البيئة المحيطة بها .

ويعد قطاع السياحة موضوع الدراسة من أكبر القطاعات وأكثرها خلفاً للوظائف الاجتماعية في العالم وخصوصاً في الآونة الأخيرة وتزايد الاهتمام بهذا القطاع والاستثمار فيه وتطويره ، إذ يقدر حجم النشاط الاقتصادي على المستوى الدولي الناتج عن هذا القطاع حوالي (٧٠٣) تريليون دولار عام ٢٠٠٧.

في ضوء ما تقدم كان لابد من الدراسة والخوض في هذا المضمار لأرساء قواعد وأسس واجراءات فعلية متعلقة بالقياس والافصاح المحاسبي يؤدي الى وضوح الرؤيا في تحديد حجم الاداء الاجتماعي والمتطلبات التي ينبغي على المنشأة الالتزام بها لغرض تعظيم هامش الربحية الاجتماعية وامكانية قياسها .

### (٤-١) مشكلة الدراسة وأسئلتها :

القصور في مخرجات النظام المحاسبي من وجهة النظر التقليدية لقياس مدى مساهمة الوحدة الاقتصادية في تحقيق الرفاهية الاجتماعية، إذ أن مخرجات النظام المحاسبي لا تعتمد القياس لأنشطة المجتمعية والبيئة ولا تشير إلى استخدام مؤشرات لقياس مدى مساهمة الوحدة في تلك المجالات وبالشكل الذي يساعد على انتقال الموارد بين الوحدات الاقتصادية، لذلك ينبغي تطوير مخرجات هذا النظام بالشكل الذي يهدف إلى تقديم المعلومات التي تعكس الدور الجديد له والمتمثل بتحديد وقياس مساهمة الوحدة اقتصادياً، بيئياً، اجتماعياً بوصفها أبعاداً لأهدافها في المجتمع حيث انه لا ينبغي استمرار التعبير عنها بالصيغة الإجمالية أو ضعف

التعبير عنها. فمشكلة الدراسة تتمثل في عدم توفر نموذج موحد قابل للتطبيق في الشركات السياحية الأردنية والفنادق والقطاع السياحي بشكل عام والذي يمكنها من قياس الكلف الاجتماعية الخاصة بها ومدى مساهمتها في تحقيق رفاهية المجتمع. حيث تتمثل أسئلة الدراسة :

- ١) لاتحظى تكاليف الاداء الاجتماعي في قطاع الفنادق باعتبارات فائقة من كافة الاطراف المترابطة مع تلك المؤسسات .
- ٢) لا تعتبر تكاليف الاداء الاجتماعي جزء من نشاط الفنادق ولا يوجد علاقة وارتباط بين حجم تلك التكاليف ونتائجها المالية .
- ٣) لا يمكن حصر أغلب تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه العاملين في قطاع الفنادق والعملاء المستفيدين من منتجاتها وكذلك المجتمع المحيط بها والبيئة ولا يمكن اخضاعها للفياس والتقرير عنها بشكل تقارير تكاليفية .
- ٤) لا يمكن استخدام معايير خاصة باحتساب التكاليف الاجتماعية لقطاع الفنادق لقياس أثرها على الرفاهية الاجتماعية والحكم على ادائها .

### **Research Objectives:**

### **(٣-١) أهداف الدراسة:**

#### **تهدف هذه الدراسة إلى:**

- ١) محاولة القاء الضوء على أهمية المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الاعمال وتأصيل بعض هذه المفاهيم الاساسية للأداء الاجتماعي .

٢) محاولة تصميم نموذج محاسبي يخدم قطاع الفنادق في الأردن لقياس كفة الأداء الاجتماعي وذلك بالتطبيق على بعض شركات هذا القطاع ممثلة بالفنادق .

٣) تطبيق بعض الأسس والمعايير التي وضعت من قبل الباحثين والمنظمات الدولية لقياس الأداء الاجتماعي في قطاع الفنادق.

٤) الارتفاع بمخرجات النظام المحاسبي في الفنادق بالشكل الذي يهدف إلى تقديم المعلومات المحاسبية التي تعكس الدور الجديد للأنظمة المحاسبية والذي يتمثل بتحديد وقياس مدى مساهمة الوحدة في رفاهية المجتمع.

٥) إبراز الأهداف الاجتماعية للشركات الفندقية من خلال تأكيد أهميتها في الاستراتيجية التنظيمية للمشروع.

ويعد قطاع السياحة موضوع الدراسة من أكبر القطاعات وأكثرها خلقاً للوظائف الاجتماعية في العالم، إذ يقدر حجم النشاط الاقتصادي على المستوى الدولي الناتج عن هذا القطاع حوالي ( ٧٣٣ ) مليار دولار عام ٢٠٠٧ بعد ان كانت ( ٦٨٠ ) مليار دولار عام ٢٠٠٦ ونلاحظ ارتفاع عائدات السياحة بعد ان كانت ( ٤٨١ ) مليار عام ٢٠٠٠ ونحو ( ٢٧٠ ) مليار عام ١٩٩٠ ، كما ويقدم حجم الوظائف التي خلقها هذا القطاع بنحو ( ٣٢٨ ) مليون وظيفة لنفس العام، ومن المتوقع أن ينمو حجم النشاط الاقتصادي عام ( ٢٠٢٠ ) إلى نحو ( ٢٢ ) تريليون دولار من الطلب الإجمالي زيادة على إيجاد حوالي ( ٤٦٢ ) مليون وظيفة، هذا ويعتمد قطاع السياحة بشكل مكثف على الموارد البشرية إذ يوفر هذا القطاع وظيفة واحدة من بين كل ( ٧-١٠ ) وظائف في العالم .

فضلاً عن ذلك فإن هذا القطاع مهم يعتبر مصدراً رئيساً للعملات الصعبة للبلد إذ يقوم السياح من مختلف الدول بضخ العملات الأجنبية في الاقتصاد بشكل مستمر وتشير إحصائيات

منظمة السياحة العالمية (WTO) إلى أنه في عام ٢٠٠٧ طرأت زيادة في معدل السياحة العالمية بحوالي (٩٪) مما كانت عليه في عام ٢٠٠٦ إذ بلغت أعداد السياح الوافدة لمختلف أنحاء العالم حوالي (٨٤٢) مليون سائح بزيادة قدرها ٤,٥٪ عن عام ٢٠٠٦ والذي بلغ نحو (٨٠٤) مليون سائح. أما منطقة الشرق الأوسط فقد جاء أداؤها بعكس كل التوقعات وصرحت منظمة السياحة العالمية بأن المنطقة قد استعادت وبقوة نموها السياحي في عام ٢٠٠٧ بنسبة ٤,٨٪ ، أما على مستوى الأردن فتشير الإحصائيات الصادرة عن وزارة السياحة والآثار إلى أن عدد السياح القادمين إلى الأردن خلال عام ٢٠٠٧ بلغ ما يقارب (٦,٥٣) مليون سائح مقارنة بعام ٢٠٠٦ الذي كان (٦,٧٢) مليون سائح، هذا وقد بلغ الدخل السياحي خلال عام ٢٠٠٧ حوالي مبلغ (١,٦٤) مليار دينار (هيئة تشطيط السياحة في الأردن ، ٢٠٠٨) .  
أما على مستوى الأردن فتشير الإحصائيات الصادرة عن وزارة السياحة والآثار إلى أن عدد السياح القادمين إلى الأردن خلال عام ٢٠٠٧ بلغ ما يقارب (٦,٥٣) مليون سائح مقارنة بعام ٢٠٠٦ الذي كان (٦,٧٢) مليون سائح، هذا وقد بلغ الدخل السياحي خلال عام ٢٠٠٧ حوالي مبلغ (١,٦٤) مليار دينار (هيئة تشطيط السياحة في الأردن ، ٢٠٠٨) .  
كل هذا يؤكد مدى أهمية قطاع السياحة وأثره في المجتمع وتستدعي الضرورة معرفة مدى مساهمة المحاسبة في المسؤولية الاجتماعية لهذا القطاع ومساهمة هذه القطاع في تطوير المجتمع وتقديمه أو تأثيره السلبي على المجتمع.

#### **Research Hypotheses :**

تستند الدراسة في هذا البحث إلى الفروض التالية :-

- (١) ان تكاليف الاداء الاجتماعي للقطاع الفندقي تحظى بأعتبرات فائقة من كافة الاطراف المتعاشة مع تلك المؤسسات فهي لم تعد خيارا مطروحا بل ملزمة الكشف عنها ضمن القوائم المالية .
- (٢) ان تكاليف الاداء الاجتماعي تعتبر جزء من نشاط المؤسسة الفندقية فهناك علاقة وارتباط بين حجم تلك التكاليف ونتائجها المالية .
- (٣) ان اغلب عناصر تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه العاملين في القطاع الفندقي والعملاء المستفيدين من منتجاتها وخدماتها وأفراد المجتمع المحيط يمكن حصرها وأخضاعها لقياس الكمي والتقرير عنها بشكل تقارير تكاليفية بدرجة ملائمة وقريبة للدقة وبشكل موضوعي .
- (٤) يمكن من خلال استخدام مجموعة من المعادلات الخاصة باحتساب التكاليف الاجتماعية للقطاع الفندقي وقياس أثرها على الرفاهية الاجتماعية والحكم على ادائها تجاه العاملين والعملاء وأفراد المجتمع بشكل مناسب .

#### ٥-١) أهمية الدراسة:

##### تجلی أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- (١) الاسهام بمحاولة قياس تكاليف الاداء الاجتماعي في القطاع الفندقي وترجمتها في قوائم وتقارير تكاليفية الذي يسهم ويساعد في تقويم الاداء الاجتماعي .
- (٢) إن الإصلاح وامكانية قياس هذه التكاليف و المساهمات الاجتماعية للقطاع الفندقي يساعد على تحديد الأنشطة الاجتماعية التي تمارسها وقياس تأثيراتها الإيجابية على البيئة والمجتمع.

(٣) قياس مدى مساهمة الوحدة في الرفاهية الاجتماعية يساعد مستخدمي التقارير المالية

في تقييم مدى انسجام الوحدة في المجالات المختلفة مع فلسفة المجتمع التي تقوم على مبدأ

أن الوحدة جزء من المجتمع وعليها المحافظة عليه .

(٤) تعد هذه الدراسة وعلى حد علم الباحث الأولى من نوعها من خلال تطبيقها على

الفنادق و الشركات السياحية في الأردن.

(٥) ترجمة الأداء الاجتماعي للفنادق ذات فئة الخمسة نجوم إلى قوائم مالية وتقارير كفووية

مما يسهم في تقويم أدائها الاجتماعي.

### **Research Sample:**

### **(٦-١) عينة ومجتمع الدراسة:**

لقد تم اختيار الفنادق ذات الفئة خمسة نجوم وتعد من أعرق وأكبر الفنادق في قطاع السياحة

وتم اختيارها لما لها من تأثيرها على السياحة والقطاع السياحي وهي :

١. شركة الفنادق والسياحة الأردنية المساهمة العامة المحدودة (انتركونتننتال).

٢. الشركة العربية الدولية للفنادق المساهمة العامة المحدودة (ماريوت).

٣. شركة فنادق هوليدي الاردنية ذات المسؤولية المحدودة (راديسون ساس).

٤. شركة جنرال ميديتران للاستثمارات السياحية ذ.م.م (لارويال).

٥. شركة وفنادق أبراج النبيل المساهمة العامة المحدودة (شيراتون) .

### **Research Methodology:**

### **(٧-١) منهجية الدراسة:**

تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على جمع البيانات والمعلومات من خلال:

**اولاً: الجانب النظري ويتمثل في :**

- (١) المنهج الاستقرائي للمصادر والمراجع العلمية من الكتب والبحوث المنشورة والمقالات وذلك من خلال اجراء المسح المكتبي وعبر البيانات المحوسبة (الإنترنت ) في المجال المحاسبي ، ومعايير المحاسبة الدولية الخاصة بالتكاليف الاجتماعية، وكذلك الانظمة والتشريعات المعنية ، وبيانات وقوائم مالية متعلقة بمجتمع وعينة الدراسة .
- (٢) المنهج الاستباطي لتحديد المفاهيم والمضامين التي يشملها تحقيق الرفاهية الاجتماعية ومعايير القياس والتقرير عن تكاليف الأداء الاجتماعي في قطاع الفنادق.

**ثانياً : الجانب الميداني ويتمثل في :**

- (١) الاستعانة بالسجلات المحاسبية المالية والقواعد المحاسبية للشركات عينة الدراسة لاستقاء البيانات وذلك من اجل الوصول الى صحة الفرضيات للوصول الى الاستنتاجات ليتم بعد ذلك صياغة التوصيات .

#### **(٤) التعريف الاجرامية ومصطلحات الدراسة :**

يجد الباحث ان عليه لزاما تعريف المصطلحات التالية بهدف توضيح مفاهيمها في هذه الدراسة وهي :

**١. محاسبة المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility Accounting)**

رؤيه متكامله تقوم على بعدين اساسيين :

الاول : تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجالات الموارد البشرية ( العاملين ) ، البيئة ، المجتمع المحلي .

الثاني : الاصح عن الاداء الاجتماعي المرتبط بذلك التطبيق .

## ٢. المؤسسات الفندقية الاردنية ( Jordan Hotels Est. ) :

أي الفنادق والمنتجعات والقرى والمراكز السياحية المصنفة من فئة خمسة نجوم ( Five Star Category ) العاملة في الاردن خلال اعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ فقط .

## ٣. التكاليف الاجتماعية ( Social Costs ) :

تقسم التكاليف الاجتماعية بصورة عامة الى قسمين رئيسيين هما :

أ - تكاليف اجتماعية مباشرة ( من وجهة نظر منظمة الاعمال ) : وتمثل في التضحيات الاقتصادية التي تحملها منظمات الاعمال نتيجة قيامها اجبارياً أو اختيارياً بتنفيذ بعض البرامج والأنشطة الاجتماعية ، فهي اعباء لاتعود بمنفعة أو عائد على المنظمة مباشرة .

ب - التكاليف الاجتماعية غير المباشرة ( من وجهة نظر المجتمع ) : وتمثل في قيمة ما يتحمله المجتمع من اضرار أو تضحيات بالموارد نتيجة ممارسة منظمة الاعمال لنشاطها الخاص ، اذ يمثل تلوث المياه والهواء مثل تكلفة اجتماعية يتحملها المجتمع يرمته .

\*\* فالرؤى هنا تتمثل في ان تكون تلك التضحية هي المتعلقة بالاضرار التي تلحق بالمجتمع نتيجة ممارسة منظمة الاعمال لانشطتها .

في الوقت الذي من الواجب ان تعتبر فيه التكلفة الاجتماعية من وجهة منظمة الاعمال على انها منفعة اجتماعية او عائد وليس تكلفة اجتماعية . ( الشيرازي ، ١٩٩٠ ، ص ٣٥١ ) .

#### **٤. المدخل الاجتماعي ( Social Approach ) :**

يعتبر المدخل الاجتماعي احد اهم مناهج القيم في الفكر المحاسبي ، اذ ان القيمة الاخلاقية التي يعتمد عليها المدخل الاجتماعي تتمثل في الرفاهية الاجتماعية ( Social Welfare ) ، والتي تعتمد على معادلة متوازنة لكافة قطاعات المجتمع في علاقتها مع منظمات الاعمال ، واعتمادا على ذلك فانه يتم تقييم المباديء المحاسبية بناء على مدى اتفاقها مع القيم الاجتماعية السائدة في المكان والزمان . ( الشيرازي، ١٩٩٠، ص ٣٤١ ) .

#### **٥. المعادلة الاجتماعية - الاقتصادية ( Socio-Economic Transaction ) :**

تشير المعاملات والمبادلات الاجتماعية لمنظمة الاعمال الى استخدام الموارد او تقديم المنافع الاجتماعية - الاقتصادية ذات التأثير المباشر على عدة جهات ترتبط بالمنظمة ، اذ لا يمكن القيام بتقييم لذلك التأثير بأسخدام آلية السوق كون ذلك الأثر الجانبي نتج عن نشاطات منظمة الاعمال الانتاجية والتوزيعية ، ويترتب على هذه المعاملات تكاليف او منافع بالنسبة للمجتمع ، لهذا فان مجموع الأثر الاجتماعي الاقتصادي ( Socio-Economic Impact ) لأي منظمة اعمال يتكون من صافي الربح التقليدي وصافي المعاملات الاجتماعية والاقتصادية . ( رجب ١٩٨١ ، ص ١٣٥ ) .

#### **٦. المنافع الاجتماعية والعواائد الاجتماعية ( Social Benefits and Returns ) :**

تعد صعوبة قياس المنافع والعواائد الاجتماعية سبباً كافياً عند البعض ، يدعو إلى عدم الاهتمام بدراسة المنافع والعواائد الاجتماعية ، وينبغي كذلك التمييز بين المنفعة الاجتماعية والعائد الاجتماعي ، حيث أن المنفعة الاجتماعية تشير إلى المزايا التي يحصل عليها المجتمع يمثل مؤشر يستخدم لتقدير الأداء الاجتماعي من خلال طرح التكالفة الاجتماعية من المزايا الاجتماعية . ( المرسي ، ١٩٨٩ ، ص ٩٦ ) .

#### ٧. صافي الدخل الاجتماعي ( Social Net Income ) :

ان الخطوة الاولى في تحديد صافي الدخل الاجتماعي تكمن في احتساب المنافع الاجتماعية والتکاليف الاجتماعية ، وبعد ذلك فأن صافي الدخل الاجتماعي يمثل المنافع الاجتماعية التي تعود على المجتمع خلال فترة ما مطروحا منها التکاليف الاجتماعية التي تتحملها منظمة الاعمال لنفس الفترة وعادة ما تكون نتيجة هذه العملية اما فائض او عجز في الأداء الاجتماعي الخاص بمنظمة الاعمال . ( رجب ، ١٩٨١ ، ص ١٣٥ ) ويمكن التعبير عن ذلك

بالمعادلتين الآتيتين :

$$\text{الاسهام الاجتماعي} = \text{العائد الاجتماعي} - \text{التكلفة الاجتماعية}$$

$$\text{الدخل الاجتماعي} = \text{الربح المحاسبي} - \text{الاسهام الاجتماعي}$$

#### ٨. العدالة الاجتماعية ( Social Equity ) :

تشير إلى قياس التغيرات الكلية في مطالبات الفئات الاجتماعية المختلفة والتي يعول على منظمة الاعمال توفير تلك المطالب لهذه الفئات ولعل من المنطق القول بأن تنفيذ متطلبات العدالة

الاجتماعية من قبل منظمة الاعمال امر في غاية الصعوبة خاصة في ظل التشريعات السائدة .  
. ( Ramenathan , 1970, p.523)

#### ٩. الاطراف الاجتماعية المستفيدة (Stakeholder) :

ويتمثل في الاطراف المميزة داخل المجتمع والتي يفترض أن ترتبط بعلاقة اجتماعية مع المنشأة وأن هناك مسؤولية تجاه تلك المجموعات التي يتم الوفاء بها عن طريق المخرجات مثل ( المستهلكين ، العمال ، البيئة .. الخ ) ( الفضل مؤيد وأخرون ، ٢٠٠٢ ، صفحة ١٦٩ ) .

#### ١٠. صافي الاصل الاجتماعي ( Net Social Assets ) :

يعبر هذا المفهوم بصورة عامة عن القيمة الحقيقية للخدمات الاجتماعية التي ينتظر تقديمها ويأخذ صورة الممتلكات التي تخصصها منظمة الاعمال لاداء الخدمات الاجتماعية مطروحا منها مصروف النفاذ أو الاهلاك ، ومن الامثلة الاصول الاجتماعية للمباني المقامة بقصد ايواء العاملين والحدائق التي تقيمها منظمات الاعمال وتتبرع بها لصالح المجتمع المحلي . ( شعشاعة ، ١٩٩١ ، ص ٤٢ ) .

#### ١١. الافصاح الاجتماعي ( Social Disclosure ) :

ان قيام المجتمع بأعطاء الحرية لمنظمات الاعمال بالتصريف فيما يمتلك من موارده المحدودة، يملي على هذه المنظمات أن تقصح عن ادائها الاجتماعي وعليه فان الافصاح يشير هنا الى قيام منظمات الاعمال بتقديم بيانات دورية الى المجتمع تبين من خلالها نتائج ادائها الاجتماعي ومدى كفاءتها وفعاليتها في استغلال موارد المجتمع . ( Mueller , 1984,p.227 ) .

## ١٢. التدقيق الاجتماعي ( Social Audit ) :

ان المهمة الاساسية للمراجعة الاجتماعية هي محاولة دراسة اداء منظمات الاعمال لمسؤوليتها الاجتماعية ومن ثم تحليل هذا الاداء الى مكونات يمكن التحقق والتثبت منها وايجاد الطريقة التي تمكنا من قياس هذه المكونات .

وعليه فالمراجعة الاجتماعية تركز على اختبار كفاءة التطبيق لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية لنظام داخل منظمة الاعمال ثم اعلام الجهات ذات العلاقة بنتائج هذا الاختبار ، وان من شأن التزام منظمة الاعمال بأخذ الاهداف الاجتماعية للمجتمع بعين الاعتبار عند تطبيقها لنظام محاسبة المسؤولية الاجتماعية زيادة الثقة في كفاءة هذا النظام عند القيام باجراءات مراجعته .

. ( Sethi ,1972,p.33)

## (٩-١) صعوبات ومحددات الدراسة :

واجهت الدراسة العديد من الصعوبات والتحديات وفي مايلي أهم هذه الصعوبات :

- ١) محدودية الدراسات الميدانية في مجال محاسبة المسؤولية الاجتماعية خاصة على الساحة العربية والمحلية وخصوصا في مجال الفنادق والسياحة .
- ٢) اتساع وامتداد مجتمع الدراسة حيث انها في موقع متباعدة من الاردن ( عمان - البحر الميت - وادي رم - العقبة ) حيث كان هنالك صعوبة في التنقل مابين هذه المواقع لاجراء الدراسات والمقارنات والحصول على البيانات اللازمة لاجراء البحث .

- ٣) صعوبة الحصول على العديد من البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة كالحسابات الختامية وتفاصيل الإيرادات والمصاريف لإجراء عملية التحليل اللازمة للخروج بنتائج البحث .
- ٤) صعوبة الوصول إلى بعض متذبذبي القرار من مدراء عامين ومدراء ماليين لطبيعة عمل هؤلاء الأفراد من أجل الوصول للمعلومات المطلوبة .

## **الفصل الثاني :الأطار النظري والدراسات السابقة**

تمهيد	١-٢
الدراسات السابقة العربية	٢-٢
الدراسات السابقة الأجنبية	٣-٢
الاطار الفكري لمحاسبة الاجتماعية	٤-٢
أهمية محاسبة المسؤولية الاجتماعية	٥-٢
البعد الأخلاقي لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية	٦-٢
تعاريف ومفاهيم المسؤولية الاجتماعية	٧-٢
تعاريف ومفاهيم محاسبة المسؤولية الاجتماعية	٨-٢
المفهوم المحاسبي للرافاهية الاجتماعية	٩-٢

أهداف المحاسبة الاجتماعية	١٠-٢
مراحل تخطيط البرامج الاجتماعية	١١-٢
مجالات انشطة الرفاهية الاجتماعية	١٢-٢
أساليب القياس للاداء الاجتماعي والبيئي	١٣-٢
نموذج لقياس التكاليف الاجتماعية	١٤-٢

#### (١) تمهيد :

طلت المحاسبة على مدى قرون عديدة تقوم بال مهمة التقليدية لها و المتعارف عليها من خلال تسجيل و تبويب و قياس الاحداث ذات الأثر المالي والتقرير عن تلك الاحداث بهدف خدمة مستخدمي المعلومات المحاسبية من اصحاب المشاريع ، فيما ازداد الاهتمام بأحتياجات العديد من الاطراف الاخرى كالمستثمرين والجهات الاخرى ذات العلاقة تزامنا مع التوسع الهائل في نشاطات المنشآت على مستوى العالم .

ولما أصبحت هذه المنشآت كيانات اقتصادية ضخمة تحكم بحركة رأس المال لابل تسيطر على مجتمعات بأكملها متجاوزة بذلك البعد الاقتصادي الذي هو محور وجودها الاساسي ، الأمر الذي مكن تلك الشركات من السيطرة على الموارد البشرية والبيئية على حد سواء ،ولما ادى سوء استخدام تلك الموارد الى احداث العديد من الآثار السلبية على البيئة والانسان معا من تلوث في البيئة والمصادر الطبيعية وبالتالي الاضرار بالمجتمع ككل ، كان لابد للمحاسبة بالخروج عن اطارها التقليدي المتعارف عليه الى اطار يتصف بالشمولية ويعمل على رصد الاحداث والتقرير عنها في شتى المجالات ومن ضمنها التقرير عن الاداء الاجتماعي لمنظمات الاعمال جراء الآثار الاجتماعية والبيئية التي تلحق بالمجتمع نتيجة اداء تلك

المنظمات لأنشطتها ، مما سيوفر بعدها واسعاً للدور الذي يمكن أن تلعبه المحاسبة في خدمة المجتمع وتحقيق المنفعة له .

وستتناول في هذا الفصل الحديث عن المسؤولية الاجتماعية والمحاسبة الاجتماعية ، و مجالات انشطة الرفاه الاجتماعي وكذلك نموذج لقياس التكاليف المحاسبية ، وذلك كلّه بعد استعراض لاهم الدراسات العربية والاجنبية التي خاضت وتحدثت عن محاسبة المسؤولية الاجتماعية حسب الترتيب الزمني لها .

### Arabic Previous Studies

### (٢-٢) الدراسات السابقة العربية

⋮

دراسة (شعاعنة ، ١٩٩٤ ) دراسة بعنوان "محاسبة المسؤولية الاجتماعية بالتطبيق على الشركات الصناعية المساهمة العامة" .  
هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح نموذج محاسبي للأفصاح عن الأنشطة الاجتماعية للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية ، كما هدفت هذه الدراسة إلى القاء الضوء على موضوع محاسبة المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية ، من خلال التعرف على وجهات نظر ثلات فئات ذات علاقة هي إدارات الشركات ، الجهات الرسمية ، ومهنة المراجعة في الأردن .

خلص الباحث بهذه الدراسة إلى وجود تأييد من قبل الجهات الرسمية والمدققين على ضرورة تحمل الشركات المساهمة العامة للمسؤولية الاجتماعية وضرورة الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي ، وضرورة إجراء مقارنة بين الشركات التي تتحمل المسؤولية الاجتماعية وتلك التي لا تتحملها ، كما أشار إلى أن آراء إدارات الشركات حول ضعف تحملها لمسؤوليتها الاجتماعية كان بسبب قلة الإمكانيات والكلفة التي ستكون أعلى من العائد .

دراسة ( الجهماني ، ١٩٩٦ ) دراسة بعنوان : " محاسبة المسؤولية الاجتماعية والشركات المساهمة العامة " .

هدفت إلى التعرف على مدى إدراك صانعي القرارات في الشركات المساهمة العامة الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، والتعرف على مدى استعدادهم لتحمل تلك المسؤولية ، وبيان ارائهم حول ضرورة وجود نظام محاسبي للأفصاح عن الاداء الاجتماعي إذ تم توزيع استبانة على عينة من هذه الشركات، ومسح التقارير المالية السنوية للشركات الصناعية منها.

ودللت النتائج على أن صانعي القرارات في الشركات المذكورة يدركون مفهوم المسؤولية الاجتماعية، إلا أنهم لا يعيرون مجالاتها المختلفة اهتماماً ملحوظاً. فالموارد البشرية تحظى بالأولوية ثم يليها المستهلكون والبيئة، ثم المجتمع المحلي ، أما اهم توصياتها فقد أكدت على ضرورة وضع التشريعات القانونية التي تشمل كافة جوانب المسؤولية الاجتماعية ، وتوعية متذدي القرار في الشركات عن طريق عقد الندوات واصدار النشرات واعداد اجهزة الاعلام لبرامج خاصة بالبيئة .

دراسة ( نور وصيام ، ١٩٩٨ ) بعنوان : " واقع محاسبة المسؤولية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية " .

حيث هدف هذه الدراسة حول واقع محاسبة المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية وقد صممت استبانة لهذا الغرض وزعت على (٤٧) شركة روعي فيها أن يكون المستلم من متذدي القرار، وقد خلصا إلى أن متذدي القرار في الشركات المساهمة العامة الأردنية يتوفرون لديهم إدراك مناسب لمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية وأهميتها بمعناها الاجتماعي الواسع ولكنهم يجهلون كيفية تطبيقها واحتواها ضمن التقارير

التي تعدّها الشركة لعدم وضوح معايير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية واحتسابها في القوائم المالية.

### دراسة ( الطراونة ٢٠٠٠ ) بعنوان: " التخاصة والمسؤولية الاجتماعية - دراسة تحليلية "

هدفت هذه الدراسة الى قياس العلاقات التخاصة ممثلة بنسبة المساهمة الخاصة بنسبة مساهمة الحكومة وبين بعض ابعاد المسؤولية الاجتماعية ممثلة بدعم المؤسسات الخيرية و دعم الانشطة الثقافية والشبابية والمنح التعليمية والحفاظ على البيئة والامن الصناعي وكذلك دعم الحالات الإنسانية وكذلك الاسكان والتدريب والرواتب والاجور والبحث العلمي والضمان الاجتماعي والتامين الصحي والادخار .

وقد خلصت هذه الدراسة الى وجود علاقة واحدة فقط وهي سالبة بين التخاصة والنفاق على الضمان الاجتماعي والحالات الإنسانية ، اما اهم توصيات هذه الدراسة فقد جاءت لتأكيد وضع اطار علمي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية واعتماده كجزء من أهداف التخاصة واعتماد مبدأ الاصلاح المحاسبي عن الجوانب التي يمكن أن تعكس مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

دراسة (نوروشاكر ، ٢٠٠١ ) بعنوان "محاسبة المسؤولية الاجتماعية" محاولة بناء نموذج لقياس التكاليف الاجتماعية في الشركات الأردنية الصناعية .

وقد خلصت هذه الدراسة التطبيقية في احدى الشركات الاردنية الصناعية لمحاولة تصميم وبناء نموذج لقياس التكاليف الاجتماعية في الشركات الاردنية وحاول الباحثان الاسهام بمحاولات قياس الاداء الاجتماعي في الشركات وترجمتها في قوائم مالية وتقارير تكاليفية الامر الذي يسهم في تقويم الاداء الاجتماعي لها .

كما وهدفت لألقاء الضوء على المحاولات التي بذلتها المنظمات المهنية والباحثين في وضع الاسس والمعايير التي تحكم عملية قياس الاداء الاجتماعي للشركة والتقرير عن نتائجه واستعراض مشكلات ومعايير قياس تكاليف الاداء الاجتماعي وترجمتها في تقارير مالية بالشركات الصناعية ، وقد توصلت هذه الدراسة الى كافة عناصر تكاليف الاداء الاجتماعي للشركة موضوع الدراسة انه يمكن تجميعها وقياسها والافصاح عنها .

و كذلك أثبتت الدراسة صحة فرضية امكانية الحكم على مدى كفاءة الاداء الاجتماعي للشركة تجاه العاملين والعملاء ولأفراد المجتمع المحيط به من خلال معدل حجم الانفاق لكل وحدة من الوحدات لقياس كل محور من المحاور المقترحة . كما وأشارت الدراسة الى أهمية توفر مؤشرات للمقارنة يتم وضعها من قبل الجهات الداخلية للشركة يتاسب مع المعايير الموضوعة من الجهات المعنية .

كما وأشارت الدراسة أنه من الضروري التأكيد على ضرورة الفهم الوعي لكيفية تحليل النشطة في الشركة لتحديد حجم الانفاق الموجهة لكل نشاط والاهتمام بنوعية الانفاق وطبيعة النشاط الموجهة له بهدف التحديد الدقيق للانفاق الذي يمس الطبيعة الاجتماعية للنشاط ، وأن الاجهزة المحاسبية في الشركة عينة الدراسة بشكل خاص والشركات الأخرى بشكل عام ينبغي لها أن تؤدي الدور المطلوب منها في توفير الافصاح المناسب وتوفير القدرة على التشخيص الدقيق للنفقات التي تدخل ضمن هذا الاطار .

كما وخلصت الدراسة الى ان الانفاق الاجتماعي للشركات لم يعد الزاماً قانونياً في توجيه القوانين الاقتصادية أو الاجتماعية للبلد فحسب وإنما هو مسؤولية اجتماعية وانسانية توجّهها قواعد الاخلاق العامة أيضاً وإن قوانين كثير من البلدان تحاسب الأفراد عن التلوث والضوضاء الذي يسببه للمجتمع وعن النّفف الذي يلحقه بالمنشآت والممتلكات العامة ومن

الضروري أن يسري هذه المفهوم على الشركات التي تسبب أنشطتها تلفاً بشكل مباشر أو غير مباشر لحياة المواطن والمجتمع وممتلكاته العامة كالماء والهواء والصحة العامة ، لذلك فهناك مقياس مهم وهو مقياس كفاءة الشركة ومدى الأولوية التي يمكن أن تحظى بها منتجاتها لدى المجتمع هي تخفيض أضرارها لدى المجتمع بأي شكل من الأشكال وان محاسبة المسؤولية الاجتماعية هي أداة من الأدوات الرقابية على هذا الجانب .

دراسة ( الحمادين، ٢٠٠٢ ) بعنوان "محاسبة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الفندقية - دراسة ميدانية ، راضي الحمادين ، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت ، ٢٠٠٢ " .  
هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها التعرف على مدى وآراء متخذي القرار بالمؤسسات الفندقية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، وبيان مدى قيام المؤسسة بتبني محاسبة المسؤولية لديها .

وقد اجريت الدراسة على الفنادق من فئة خمسة نجوم حتى عام ٢٠٠١ وتم تنظيم استبانة بهذا الخصوص وزعت على عدد افراد العينة والبالغة ٧٠ فرداً من تلك المؤسسات من شؤون الموظفين والعلاقات العامة ومدير عام ومساعد مدير مالي واطراف اخرى من متذكّري القرارات هدفت إلى جمع البيانات المتعلقة بمدى ادراك متذكّري القرارات في المؤسسات الفندقية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، وقياس مدى تطبيق تلك المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية في مجالات العاملين والمجتمع المحلي والبيئة ، وكذلك قياس مدى افصاح تلك المؤسسات عن ادائها الاجتماعي .

كما وخلصت الدراسة إلى استنتاجات أوضحت فيها ان متذكّري القرارات في المؤسسات الفندقية يدركون المفهوم الواسع للمسؤولية الاجتماعية ، كما وكشفت الدراسة عن قيام المؤسسات

الفنديمة ببني المسؤوليات الاجتماعية ضمن انشطتها الاعتيادية ، وان هنالك قصور لهذه المؤسسات الفنديمة بالافصاح عن ادائها الاجتماعي ، وبينت الدراسة ايضا ان مجال البيئة قد احتل المرتبة الاولى بين مجالات المسؤولية الاجتماعية من حيث درجة الاهتمام والتطبيق تلتها العاملين وجاء في المرتبة الاخيرة مجال المجتمع المحلي .

وقد اوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بالمجتمع المحلي من قبل المؤسسات الفنديمة الاردنية وتعزيز الاهتمام بالموارد البشرية في القطاع الفندي بشكل عام والمؤسسات الفنديمة الاردنية بشكل خاص ، العمل على وضع تشريعات قانونية خاصة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية تهدف الى زيادة مستوى الالتزام بتطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية على ارض الواقع ، وتطوير التشريعات الخاصة بمؤسسات الاستثمار لفت انتباه المستثمرين نحو هذه القطاعات والعمل على تفعيل تعليمات الافصاح الصادرة عن مجلس مفوضي هيئة الاوراق المالية .

كما اوصت الدراسة بمزيد من الدراسات العملية بهدف وضع اطار شمولي لمحاسبة المسؤولية يصلح للتطبيق في مختلف الظروف يتضمن نموذج عمل للافصاح عن الاداء الاجتماعي من خلال نظام خاص للتقارير الاجتماعية ، وزيادة اهتمام الجهات الاكاديمية المختلفة ب المجالات التخصصات الفنديمة .

دراسة ( العاني ، ٢٠٠٥ ) بعنوان : "دور المعلومات المحاسبية في قياس وتقدير الاداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية بالبحرين " .  
تهتم هذه الدراسة ببيان دور المحاسبة في قياس وتقدير مستوى الاداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية للكشف عن مدى وفاء تلك الوحدات بمسؤولياتها الاجتماعية ، وان تحديد وسائل قياس وتقدير الاداء الاجتماعي سيؤدي الى الكشف عن حجم العوائد الاجتماعية المتولدة من

أنشطة المؤسسات الصناعية وتحفيز تلك المؤسسات على تحقيق المزيد من العوائد او المنافع لغرض تعظيم هامش الربحية الاجتماعية .

كما وأشارت الدراسة ان التقرير عن نتائج الاداء الاجتماعي للوحدات الاقتصادية بصورة عامة لم يعد خيارا مطروحا بل أصبح ملزما الكشف عنه ضمن تقاريرها السنوية التقليدية وذلك لأظهار مدى قدرة الوحدة على الابقاء بمسؤولياتها الاجتماعية ، كما وهدف البحث الى محاولة القاء الضوء على اهمية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال وتأصيل بعض المفاهيم الاساسية للأداء الاجتماعي وما يحظى به من اعتبارات في الدول المتقدمة .

وخلصت الدراسة الى ضرورة التقييد بالاداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية والكشف عن عناصر تكاليفها ضمن قوائمها المالية وذلك حرصا على التعايش مع كافة الاطراف المعنية ضمن بيئه نقية تساعد على تعزيز موقعها ودعم نتائجها المالية ، وان موضوع تكاليف الاداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية قد تبواً موقعا ذات اهمية كبيرة ضمن اطار الظروف الاقتصادية الراهنة للعصر الحديث لما يتضمنه من آفاق جديدة للتتصدي لأضرار المجتمع المتولدة عن النشاطات الاقتصادية لمنظمات الاعمال والذي بدوره يؤدي الى تعظيم المنافع الاجتماعية للمجتمع بالإضافة الى تعزيز الوضع المالي للمؤسسة .

وكذلك أن عملية القياس ووضع الاسس والمعايير الازمة لذلك والافصاح عن حجم تكاليف الاداء الاجتماعي ضمن التقارير المالية السنوية لمنظمات الاعمال بشكل عام تحتاج الى المزيد من جهود الباحثين والمنظمات المهنية المحاسبية .

دراسة ( جريوع ، ٢٠٠٦ ) بعنوان : " مدى تطبيق القياس والافصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة " .

هدف هذا البحث للتعرف على مدى وجود منظمات اعمال من الشركات والمؤسسات وغيرها متخصصة للمارسة المسؤولية الاجتماعية في قطاع غزة ، ولتحقيق هدف الدراسة ، تم تصميم استبانة بالأعتماد على الدراسات السابقة والاطار النظري ، وزرعت على (٧٠) من المدراء الماليين ومحاسبى الشركات الفلسطينية .

وقد تبين من نتائج الدراسة أن المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لم تحظ بالقدر الكافي من الاهتمام من جانب الجمعيات المهنية للمحاسبة والمراجعة في فلسطين ، كما اظهرت أن الاطار العام للمسؤولية الاجتماعية هو اطار غير محدد المعالم ولم يتحقق على ابعاده حتى اليوم بشكل قاطع ، كما اظهرت الدراسة ان المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لهذه المشروعات انها نشاط يمكن تقديره عن طريق تحديد فئاته ومجالاته واهدافه وتغيراته ، وبالتالي يمكن تحديد سبل قياسه والافصاح عن نتاجه بشكل موضوعي .

وقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات من شأنها مساعدة الشركات بالالتزام بالقوانين والأنظمة لحماية البيئة من التلوث والاضرار التي تلحق بها من جراء مزاولتها لأنشطتها المختلفة وتجنبها للعقوبات التي قد تفرض عليها اذا خالفت الالتزام بتقديم هذه القوانين ، وضرورة الافصاح عن الانشطة التي تقوم بها هذه الشركات والتي لها آثار اجتماعية مثل التعليم ، والصحة للعاملين ، وتلوث البيئة ، واستهلاك الموارد .

### **(٣-٢) الدراسات السابقة الأجنبية :**

دراسة (Estes ، ١٩٨٤) بعنوان : " النشاط الاجتماعي الاقتصادي بالشركات " .

حول تقرير النشاط الاجتماعي الاقتصادي وأوضح أن نتائج الأداء الاجتماعي للشركة يجب أن يتم من خلال تقرير بمعزل عن نتائج الأداء الاقتصادي، ولهذا يجب إعدادها بشكل مفصل عن التقارير المحاسبية ولنفس الفترة المالية. حيث بين أن التقرير عن النشاط الاجتماعي يغطي ثلاثة محاور من الأنشطة هي الأنشطة الخاصة بالأفراد العاملين، والأنشطة الخاصة بالبيئة والأنشطة الخاصة بالإنتاج وأن لكل نشاط جوانبه الإيجابية والسلبية. ذلك أن نتائج الأداء الاجتماعي طبقاً لهذه التقارير تتم عن طريق مقابلة إجمالي المنافع الاجتماعية التي تتحقق للمجتمع بإجمالي التكاليف الاجتماعية التي تحملها المجتمع.

دراسة ( Shotter ، ١٩٩٤ ) بعنوان : " المسؤولية الاجتماعية للشركات في جمهورية جنوب افريقيا "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تحمل الشركات في جمهورية جنوب افريقيا في تحمل مسؤولياتها الاجتماعية وحيث حددت مجالات المسؤولية الاجتماعية في هذه الدراسة فيما يتعلق بالبيئة والموظفين بالتطبيق على عينة مماثلة للشركات العاملة في مختلف القطاعات الاقتصادية في جنوب افريقيا .

وقد خلصت هذه الدراسة بنتائج من اهمها ان الشركات عامة تركز لدى تحملها مسؤولياتها الاجتماعية على الاهتمام بالعاملين او لا ثم تليها البيئة على عكس الشركات العاملة في قطاع التعدين التي ابدت اهتماما اكبر تجاه البيئة ، وتتمتع الشركات العاملة في قطاع التعدين بوجود انظمة ادارية مصممة خصيصا لتحقيق الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أكثر من تلك الانظمة المتوفرة في قطاعي المال والصناعة .

وقد اوصت الدراسة بضرورة العمل من اجل الوصول الى دليل يساعد في تقييم المسؤولية الاجتماعية في جنوب افريقيا في مختلف مجالاتها خاصة فيما يتعلق منها بالموظفين والبيئة .

دراسة ( McMahon ، ١٩٩٥ ) بعنوان : المسؤولية الاجتماعية في استراليا - ادارة بيئة المعلومات الاجتماعية " .

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على كيفية التعامل مع معلومات المسؤولية الاجتماعية في المجتمع الاسترالي خاصة ما يتعلق منها بالبيئة .

وقد خلصت الدراسة الى التأكيد على اهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال محاور سياسية ومجتمعية في ظل النظام الليبرالي والنظام الديمقراطي ( نظام المجتمع المفتوح ) ونظام السوق المفتوحة وكذلك التأكيد على الدور الرئيسي لحكومة استراليا بهذا السياق .

كما وان الدراسة توصلت الى صياغة نموذجين رشيددين لخدمة المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال .

دراسة ( Hill & Others ، ١٩٩٨ ) بعنوان : المرضى ، حقوق ومسؤوليات : نحو تطبيق المراجعة الاجتماعية في حقل الرعاية الصحية الاولية " .

هدفت هذه الدراسة الى التتحقق من امكانية تطبيق مفاهيم المراجعة الاجتماعية ضمن حقل الخدمة الصحية في المملكة المتحدة .

وقد خلصت الدراسة الى استنتاج العديد من الوسائل التي قد تساعدها في تقييم وضع المرضى أبرزها تلك المعلومات التي يوفرها نظام المحاسبة الاجتماعية ، كما أكدت الدراسة على ابراز عدة معايير مطورة بهذه الخصوص قامت بها هيئة الخدمات الطبية في المملكة المتحدة .

اما اهم التوصيات فقد جاءت مؤكدة على ضرورة ايلاء العوامل المؤثرة على حقوق المرضى المزيد من الاهتمام ، وكذلك ضرورة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في القطاع الصحي .

#### (٤-٢) الاطار الفكري للمحاسبة الاجتماعية :

لقد شكل ظهور الشركات المساهمة على مختلف اشكالها نقطة تحول رئيسية في مسيرة النشاط الاقتصادي العالمي ، حيث أصبحت هذه الشركات تمثل كيانات اقتصادية ضخمة تتحكم بحركة رأس المال لا بل وتسيطر على مجتمعات بأكملها متجاوزة بذلك البعد الاقتصادي الذي هو محور وجودها الاساسي ، الامر الذي أوصل تلك الشركات الى التحكم بالموارد البيئية والبشرية على حد سواء ، في الوقت ذاته ادى سوء استخدام تلك الموارد من قبل تلك الشركات الى احداث العديد من الآثار السلبية على البيئة والانسان معاً من ابرزها التلوث البيئي ونفاذ المصادر الطبيعية ( Irwin ، ١٩٩٤ ، pp120-121 ) ، وبالتالي الاضرار بالمجتمع ككل .

ازاء ذلك كان لابد للمحاسبة من الخروج عن اطارها التقليدي المتعارف عليه الى اطار يتصف بالشمولية ، ويعمل على رصد الاحداث والتقرير عنها ، ويحقق النفع لكافة اطراف المجتمع ، ويأخذ بعين الاعتبار قياس الاداء الاجتماعي لمنظمات الاعمال جراء الآثار الاجتماعية والبيئية التي تلحق بالمجتمع نتيجة اداء تلك المنظمات لأنشطتها ، في ظل عدم توفر نظم معلومات محاسبية تصمم لخدمة هذا الاطار ( Hill ، ١٩٩٦ ، p4 ) .

ومن هنا فقد برزت عدة جهود ، هدفت في مجملها الى اعادة تعريف المحاسبة في ظل هذا الاطار الواسع كان ابرزها ما جاءت به جمعية المحاسبة الأمريكية ( AAA ، ١٩٧٠ ) اذ أكدت على ان المهمة الاساسية للمحاسبة هي خدمة الاغراض الاجتماعية والاقتصادية ووفقاً لذلك فقد عرفت المحاسبة على انها : الفن والعلم المختص بقياس الانشطة والظواهر ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية ( Seidler & others , 1975,p.3 ) حيث كان من ابرز نتائج هذا التوسيع في الوظيفة المحاسبية ظهور ما يسمى محاسبة المسؤولية الاجتماعية كفرع

من فروع المحاسبة مما زاد من أهمية وهدف الوظيفة المحاسبية مما أعطاها دوراً واسعاً من الممكن أن تلعبه في خدمة المجتمع .

تعتبر المحاسبة الاجتماعية من أحدث مراحل تطور الفكر المحاسبي ، ويرتبط تطورها باحتياجات المستخدم منها واتساع قاعدة الملكية نتيجة ظهور الشركات المساهمة ، كل ذلك أدى إلى زيادة الاهتمام بالبعد الاجتماعي للمشروع وما يفرض عليه من التزامات لاتحصر من الفئات الداخلية والخارجية المعروفة (الادارة ، الانظمة الفرعية ، العمالء ، المستثمرين ، الجهات الحكومية ) بل إلى أبعاد اقتصادية واجتماعية .

وبتتبع المحاسبة الاجتماعية نرى أنها مررت بثلاث مراحل هي :

\* المرحلة الأولى : زيادة الارباح مع الالتزام بالقيم والقواعد السائدة بالمجتمع .

\* المرحلة الثانية : وتحمل فيه المنشأة نوعين من المسؤولية :

أ- مسؤولية خاصة : - تحقيق الأرباح لأصحاب المنشأة .

ب- مسؤولية اجتماعية : تحقيق الرفاهية الاجتماعية والحد من الآثار السلبية لنشاط المنشأة .

\* المرحلة الثالثة : حيث أصبح ينظر للمنشأة على أنها نظام فرعي اجتماعي داخل نظام اجتماعي أكبر تستمد من خلاها وفيها تصب مخرجاتها ، وحتى تحافظ على توازنها واستقرارها ولأغراض النمو عليها أن تعمل بشكل منفتح وليس بشكل منعزل من خلال مسهاماتها واتصالها بالمجتمع بشكل مباشر ، وهذا آثار قضيتين هامتين هما :

١- التوسيع في القياس المحاسبي :

ويعني به خروج القياس للأحداث الاقتصادية التي تتم داخل المشروع أو التي تتم مع طرف ذو علاقة بعمل إلى قياس الأحداث الخارجية للمشروع مع المجتمع ، حيث انصب

اهتمام المديرين المالكين من الجهات الحكومية للاهتمام ب المعلومات عن المسؤولية الاجتماعية لمراقبة تصرفات المنشأة الخارجية ( المجتمع والعمال ) وما ينجم عنها من آثار متمثلة بالتكلفة والعائد الاجتماعي .

## ٢- التوسع في الأفصاح المحاسبي :

والذي يهتم بأفصاح الشركات عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها والتي لها آثار اجتماعية وايصال هذه المخرجات للفئات المستفيدة . بحيث لايشمل احتياجات المستثمرين والدائنين فقط وإنما احتياجات المجتمع ككل ، حيث يتطلب نموذجاً محاسبياً مبنياً على أساس من القيم الاجتماعية السائدة .

## (٥-٢) أهمية محاسبة المسؤولية الاجتماعية :

ازدادت أهمية محاسبة المسؤولية الاجتماعية لعدد من العوامل أبرزها :

### ١- تزايد الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية للوحدات الاقتصادية :

حيث لم يعد معيار تقسيم الأداء للمشروع الاقتصادي هو تعظيم الربح بقدر ما يجب أن يتسم هذا الربح مع مراعاة الأثر الاجتماعي للمشروع وتوفير البيانات الملائمة عن التكاليف وما يترتب عليها من منافع وكيفية توزيعها على المجتمع .

٢- نتيجة للتطور الصناعي والتجاري والتكنولوجي تزايدت المطالبة من قبل الجهات المهنية للمنشآت الاقتصادية بالأفصاح عن البيانات ذات المضمون الاجتماعي .

٣- ثلث التكاليف الاجتماعية دوراً هاماً في تحديد التكلفة الحقيقة لنشاط المنشأة من خلال مقابلة الإيرادات بجعل القوائم المخصصة لذلك الأنشطة تعبّر عن التكلفة الحقيقة لنشاط المنشأة .

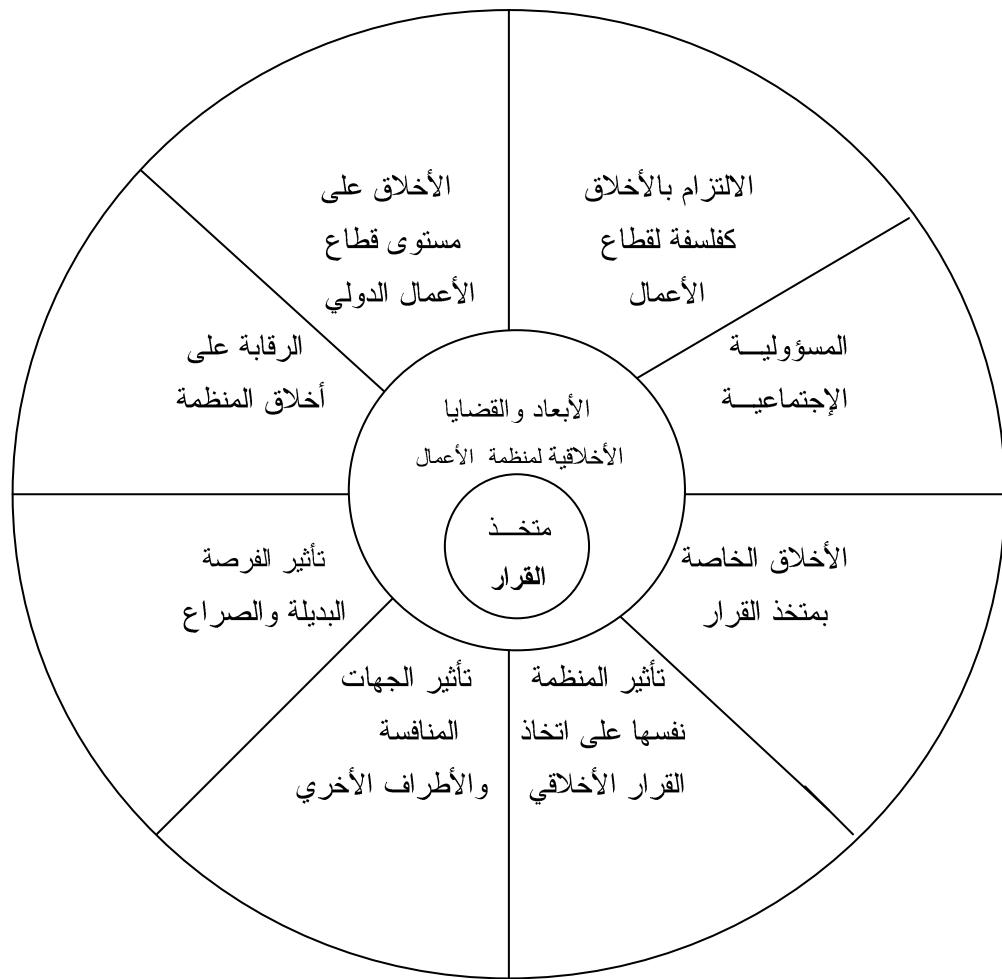
٤- التركيز الكبير من قبل المفكرين والدارسين بالجانب الاجتماعية من ناحية التكاليف واهمال المنافع الاجتماعية المتحققة منها .

#### (٦-٢) البعد الأخلاقي لمحاسبة المسئولية الاجتماعية :

ان قيام منظمات الاعمال بتبني مسؤولياتها الاجتماعية انما ينطوي على ايمانها بأبعاد اخلاقية راسخة ، اذ ان اتخاذ القرارات مهما كانت طبيعتها ينبغي أن ترتكز الى منظومة اخلاقية متكاملة تشكل المسئولية الاجتماعية احدى اللبنات الاساسية لها ، وفي الوقت الذي تحاول منظمات الاعمال للوصول الى معايير اخلاقية يمكن تطبيقها على المستوى العالمي فأن التركيز يعود لينصب على متى القرارات ومدى التزامه بمراعاة البعد الاخلاقي عند اتخاذ القرار ، ويمكن النظر للشكل رقم (١) الذي يوضح موقع المسئولية الاجتماعية كأحد أهم الابعاد الاخلاقية لقرارات المنظمة و مدى ارتباطها بمتى القرار داخل المنظمة .

#### **الشكل رقم (١)**

**موقع المسئولية الاجتماعية كأحد الابعاد الاخلاقية لقرار المنظمة**



المصدر:-

O. C. Ferrell and John Fraedrich, Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases, Second Edition, Houghton Mifflin Company, USA, 1994, P. 15.

ويمكن القول بأن المسؤولية الاجتماعية تشكل أحد أهم الأبعاد التي تتركز عليها القرارات الأخلاقية لمنظمة الاعمال والتي تشكل بدورها مزيجاً من المتغيرات المؤثرة . وعليه فإن المسؤولية الاجتماعية تعتبر من أهم اركان تلك الفلسفة والتي تتعلق بنهاية المطاف بمدى تأثير قرارات المنظمة على المجتمع .

لعل من الأهمية القول بأن الفكرة الأساسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية تقوم على نظرية العقد الاجتماعي ( Social Contract Theory ) والتي من مفادها بأن منظمة الاعمال او Shocker and Sethi ( 1974,p.67 ) أية منشأة اجتماعية أخرى إنما مرتبطة بعلاقة تعاقدية مع المجتمع . ويتربّ على هذه العلاقة أن تقوم المنظمة بوظيفتين رئيسيتين هما :

أ - وظيفة الانتاج : وتتضمن تقديم خدمات أو منتجات نافعة ومرغوبة للمجتمع .

ب - وظيفة التوزيع : والمقصود فيها توزيع العوائد والمزايا الاقتصادية والمكاسب الاجتماعية على المجموعات المتواجدة بالمجتمع بعدلة ، والتي تشكل أصلاً القاعدة التي تستمد منها المنظمة مواردها .

#### ( ٧-٢ ) تعاريف ومفاهيم المسؤولية الاجتماعية :

وقد ظهر العديد من التعريفات للمسؤولية الاجتماعية لم تتفق فيما بينها لأيجاد تعريف واحد يمكن الاجماع عليه ، فقد عرف درك المسؤولية الاجتماعية على انها : " واجب على كل منشأة بقتضي العمل على تحقيق الارباح الكافية لغضبة المصارييف المستقبلية المتعلقة بواجباتها تجاه البيئة " ( التويجري ، ١٩٨٨ ، ص ٢٠ ) .

أما ديفز وبلومنستروم ( K.Davis & R.Bloomstrom ١٩٧٥ ، ) فقد عرفا المسؤولية الاجتماعية انها : " التزام المنشأة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن ايجاد توازن بين تحقيق الارباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة على هذه القرارات " ( التويجري ، ١٩٨٨ ، ص ٢٠ ) .

وقد عرف السيد الشحات خضر المسؤولية الاجتماعية بانها " الانشطة التي يقوم بها المشروع للوفاء باحتياجات اجتماعية سواء للبيئة الاجتماعية الخارجية او الداخلية ( العاملين ) وينشا عنها تكاليف أو ضياع يمكن قياسه بطريقة أو بأخرى دون ان يعود على المشروع منهافائدة او منافع سواء قام بهذه الانشطة اختيارياً أو ازامياً تنفيذاً لأحكام القوانين واللوائح " ( خضر ، ١٩٨٨ ، ص ٨ ) .

وقد جاء التعريف الأكثر شمولًا ما جاء به كارول ( A.Carroll , 1989 ) اذ عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها : التزام يتوجب على قطاع الاعمال القيام به تجاه المجتمع وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الإيجابية لنشاطات المنظمات على المجتمع وتخفيف الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكتر قدر ممكن " ( Carroll , 1991,p.42 ) .

وازاء الالتزام المشار إليه في تعريف كارول أعلاه فان على منظمات الاعمال العصرية القيام باداء اربعة اشكال من المسؤولية ويمكن ايضاحها من خلال ما يعرف بهرم المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال والذي يمثله الشكل رقم ( ٢ ) .

الشكل رقم (٢)  
هرم المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال



---

---

المصدر :

Ariche B. Carroll, ""The pyramid of Corporate Social Responsibility Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders", Business Horizons, Indiana University, July / August 1991, P. 42.

ووفقاً لما به هرم المسؤولية الاجتماعية فإن على منظمات الاعمال القيام بأربعة اشكال من المسؤولية الاجتماعية وهي مرتبة من حيث الاهمية على النحو التالي :

١) المسؤولية الانسانية او التطوعية : وهي المنافع والمزایا التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة مباشرة مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة اشكالها والتي تهدف الى المحافظة على نوعية الحياة .

٢) المسؤولية الأخلاقية : وتمثل المساهمات أو الانشطة التي يتوقع أن تقوم بها المنظمة تجاه المجتمع دون ان تكون هذه المساهمات او الانشطة قد فرضت بنص قانوني .

٣) المسؤوليات القانونية : وتمثل جملة التشريعات التي تحمي المجتمع والمنصوص عليها من خلال القوانين والتي من الواجب أن تتصاع اليها منظمات الاعمال وتلتزم بها .

٤) المسؤوليات الاقتصادية : تمثل قيام منظمات الاعمال بانتاج السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع وتوفيرها بالسعر المرضي للمجتمع والمستثمر معا وبما يحقق في نفس الوقت الديمومة للمنظمة . ( Fraedrich , 1989,p.69-87)

#### ( ٨-٢ ) تعاريف و مفاهيم محاسبة المسؤولية الاجتماعية :

تعتبر محاسبة المسؤولية الاجتماعية احدث مراحل التطور المحاسبي وقد كانت نشأة هذا التطور نتيجة الازدياد المضطرب في حجم وقدرات الوحدات المحاسبية وبصفة خاصة الشركات المساهمة . ( الشيرازي ، ١٩٩٠ ، ص ٢٧ ) .

ولم يعد الاهتمام مقصورا على نطاق صالح المساهمين والمحافظة عليها فقط بل تجاوز ليتمد الى دراسة وتحليل الأثر الاجتماعي لنشاط المنظمة على البيئة التي تعمل فيها وبذلك أضافت المحاسبة لجملة اهدافها بعدها جديدا وهو البعد الاجتماعي ، اذ ادى ذلك كله الى نشأة فرع جديد من فروع المحاسبة وهو محاسبة المسؤولية الاجتماعية . ( مطر وآخرون ، ١٩٩٦ ، ص ١٨ ) .

ولقد من تعريف محاسبة المسؤولية الاجتماعية بعدة اطوار وتعريفات لهذا الحقل من حقول المحاسبة اذ عرف يد لينويز ( Linowess , 1970 m p.836 ) المحاسبة الاجتماعية - الاقتصادية على انها : " نظام محاسبي يختص في عملية قياس الصفقات أو العمليات التي

تحدث فيما بين المنشأة والبيئة الاجتماعية من حولها ومن ثم الافصاح عن الآثار التي يترتب عليها لجميع الاطراف ذات العلاقة . وعليه فان الهدف الرئيسي لهذا النظام يتمثل في قياس والافصاح عن التكاليف والفوائد الاجتماعية لمنشآت الاعمال " (مطر ، ٢٠٠٤، ص ٤٦) .

اما موبلي ( S. Mobley , 1970 ) فقد عرف المحاسبة الاجتماعية - الاقتصادية على انها " القيام بترتيب وقياس وتحليل الآثار الاجتماعية والاقتصادية الناتجة عن سلوك القطاع الحكومي ومنظomas الاعمال " ( Mobley , 1970 , p.762) .

كما أن رامانثان ( Ramanathan , 1976 , p.519 ) قد عرف المحاسبة الاجتماعية على انها " عملية اختيار تقوم بها المنظمة للمتغيرات والمقاييس واساليب القياس والعمل على التطوير المنظم للمعلومات المفيدة في تقييم الاداء الاجتماعي للمنظمة وتوصيل هذه المعلومات الى المجموعات ذات العلاقة سواء بداخل المنظمة أو خارجها " ( الفضل وأخرون ، ٢٠٠٢ ، ص ١٦٤) .

اما جري وبيركرز ( Gray and Perks , 1984 ) فانهما يعرفان محاسبة المسؤولية الاجتماعية بأنها : " عملية قياس وتوصيل المعلومات ذات الصلة بآثار ونشاطات منظمة على رفاهية العاملين والمجتمع المحلي والبيئة " . ( Mueller and Other , 1984 , p.272) .

## ( ٩-٢ ) المفهوم المحاسبي للرفاهية الاجتماعية:

إن تحقيق الرفاهية الاجتماعية تعد محوراً لحفظ التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إن تحقيق الرفاهية الاجتماعية هو تحقيق توزيع عادل للموارد الاقتصادية في ظل الحفاظ عليها من النفاذ

في بيئة سلية، وهي وبالتالي تحتاج إلى الإفصاح عنها بمفردات محاسبية معتمدة منهجية، علمية، وأخلاقية يرتبط تحقيقها بالوحدات الاقتصادية وتنظيمها، ونظمها المحاسبية .

حيث يجب أن تتضمن مخرجاتها معلومات محاسبية تعكس الأحداث والأنشطة الاقتصادية كافة التي قامت بها الوحدة والتي تمثل مدخلات تلك النظم التي تتضمن البيانات الخاصة بتلك الأنشطة، ( الفضل مؤيد وأخرون ، ٢٠٠٢ ، صفحة ١٨٩ ) ، وهي (أي الوحدة) المسؤولة عن سلامة تنفيذ الإجراءات المحاسبية والقوانين والتعليمات التي تعكس دورها في مسؤولياتها تجاه المجتمع وتحقيق حماية كافية وكفيلة للبيئة بما توفره من متطلبات ومستلزمات من أجل ذلك وبناء عليه فان الأخذ بالعلاقة بين الوحدات والمجتمع بهذا الشكل هو ما يجعل بعض الإجراءات المحاسبية الموجودة غير متناسبة لما يمكن من إبراز الدور الجديد للوحدات في المجتمع وإيصال نشاطها في وقاية البيئة والحفاظ على مواردها من النفاذ، فالرافاهية الاجتماعية تتطلب دراسة المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية لاستخلاص مجموعة من القيم الاجتماعية للاهتماء بها سواء عند تحديد الأهداف المحاسبية والأساليب العملية، إذ يظهر أثر القيم الاجتماعية في مرحلة بناء الأهداف، فيصب في مرحلة استلام المخرجات في التقارير المالية التي تستفيد منها أطراف متعددة قد تتوافق أو تتعارض مصالحهم مما يتطلب على الوحدات الاقتصادية الإفصاح عن ذلك بصورة تامة.

#### ( ١٠-٢ ) أهداف المحاسبة الاجتماعية :

وبناء على ما سبق يمكن القول ان أهم اهداف المحاسبة الاجتماعية تتمثل في :

١. تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنشأة عن طريق مقارنة التكاليف والمنافع الاجتماعية حيث لا يمكن استخدام الارباح كمقياس لاداء المشروع ما لم يؤخذ بعين الاعتبار عناصر التكاليف والمنافع الاجتماعية .
٢. تقييم الاداء الاجتماعي للمنشأة وذلك من خلال ما اذا كانت استراتيجية واهداف المنشأة تتماشى مع الاولويات الاجتماعية من جهة وطموح المشروع في تحقيق مستوى مرضي من الارباح من جهة اخرى .
٣. الافصاح عن الانشطة التي تقوم بها المنشأة والتي لها آثار اجتماعية ( أثر قرارات المنشأة على صحة العاملين ) وايصال كل المخرجات لكافة الاطراف المستفيدة الداخلية والخارجية .

#### ( ١١-٢ ) مراحل تخطيط البرامج الاجتماعية :

- ان الغاية من معرفة مراحل تخطيط البرامج الاجتماعية هو لتحقيق التوازن الاقتصادي الاجتماعي وعادة ما يتم بعد تحديد الاهداف الاجتماعية والتي اقترح الباحثين ( Bauer and Finn ) اربع مراحل لها وهي :
- أ- حصر كافة اوجه النشاط الاجتماعي ( الجمهور ، المستهلكين ، البيئة ، العاملين .. الخ ) .
  - ب- تحليل كل النشاطات للوقوف على علاقاتها بالظروف الداخلية والخارجية لمعرفة توجه المنشأة في سياستها الاجتماعية .
  - ج- تقييم و اختيار البرامج الاجتماعية المناسبة مع انشطة الوحدة ، لتحديد الطريقة الملائمة لتنصيب الموارد الملكية لتحقيق اهداف اجتماعية محددة .
  - د- تحديد الكيفية التي يمكن بها لهذه البرامج الاجتماعية مقابلة اهداف الوحدة الاقتصادية مع اهداف المجتمع .

## (١٢-٢) مجالات أنشطة الرفاهية الاجتماعية:

كانت النظرة التقليدية ترى أن للوحدة مسؤولية وحيدة تتمثل باستغلال الموارد الاقتصادية بهدف زيادة الأرباح وتقديم السلع والخدمات، إلا أن التغيرات الاقتصادية والبيئية بعد الحرب العالمية الثانية والأضرار التي لحقت بالبيئة دفعت إلى توجيه الاهتمام المتزايد بأن تكون الوحدة مسؤوليات جديدة مضافة إلى مسؤولياتها الاقتصادية والتي على المحاسبين التعرف عليها وتسمى بالمسؤوليات غير الاقتصادية أو المسؤوليات الاجتماعية والبيئية ليتمكنوا من المحاسبة عليها لأنها تهدف إلى التعرف على مساهمة الوحدة فيها وبالتالي في تحقيق رفاهية المجتمع (السنيري، ١٩٨٩، صفحة ١٤-١٥). وبالتالي في تحقيق رفاهية المجتمع، منهجاً لقياس توصيل المعلومات المتعلقة باحتياجات الأطراف المختلفة سواء داخل أو خارج الوحدة وسواء كانت اختيارية أو إلزامية وبشكل يمكن المطلع على تلك المعلومات من تقويم الأداء اجتماعياً، ولتميز الأنشطة التي تتطوّي تحت مفهوم الرفاهية يمكن الاعتماد على طبيعتها سواء تم القيام بها اختيارياً أو فرضها المجتمع على الوحدة، من خلال القوانين أو اللوائح الحكومية، فهي التي تضطلع بها الوحدة اختيارياً أو استجابة لضغط المجتمع والتي تقوم بتنفيذها بهدف تحسين رفاهية العاملين والمجتمع وتحقيق الأمان في العمل أو تحسين ظروف البيئة المحيطة أو نوعية الحياة في المجتمع وهي تشمل الأنشطة التي تقوم بها الوحدة لالتزامها بالقوانين والأنظمة ولا تتوقع أن تحقيق منفعة مباشرة من جراء القيام بها، فضلاً عن ذلك الأنشطة الاقتصادية التي وجدت المنشأة من أجلها (عبد المجيد، ١٩٨٩، صفحة ٢٤٢)، ويتفق الباحث مع هذا التوجه لأنه يلائم الوحدات الاقتصادية الأردنية، فمعيار طبيعة النشاط هو الذي يحدد كونه اقتصادياً أو اجتماعياً أو بيئياً وليس كونه إلزامياً أو اختيارياً لأنه ليس وفق القانون

تحقق الرفاهية الاجتماعية، وتضع جمعية المحاسبين القومية بالولايات المتحدة الأمريكية إطاراً شاملاً لأنشطة الاجتماعية والبيئية للوحدة كما يلي (الصرافي، ١٩٩٧، صفحة ١٤٧):

**أولاً : أنشطة خاصة بالتفاعل مع المجتمع تشمل**

- ١) دور الوحدة في تدعيم الأنشطة التعليمية والثقافية والهيئات الصحية.
- ٢) العمل على تخفيف حدة مشكلات الانتقال وتوفير وسائل الانتقال للعاملين بها.
- ٣) المساهمة في حل مشاكل الإسكان.
- ٤) المساهمة في حل المشاكل المتعلقة بمجموعات معينة من الأفراد: المعوقين وغير المؤهلين مثلاً.

**ثانياً : أنشطة خاصة بالموارد البشرية وتشمل:**

- ١) توفير فرص متكافئة للعمل والترقية لكل أفراد المجتمع.
- ٢) إعداد البرامج التدريبية للعاملين لزيادة مهاراتهم وتحقيق رضاهם عن العمل.
- ٣) تحسين بيئة وظروف العمل للمحافظة على صحة العاملين.

**ثالثاً: أنشطة خاصة بالمساهمة البيئية وتشمل:**

- ١) الالتزام بنصوص القانون فيما يتعلق بمبنيات تلوث الهواء أو المياه أو الضوساء.
- ٢) التخلص من المخلفات بطريقة تؤدي إلى تخفيف التلوث إلى أدنى حد ممكن.
- ٣) الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة والموارد الطبيعية والعمل على إيجاد مصادر بديلة جديدة.

**رابعاً : أنشطة خاصة بالمنهج أو الخدمة وتشمل:**

- (١) تقييم المنتجات بطريقة تؤدي إلى تخفيف احتمالات تعرض العاملين أو الجمهور.
- (٢) إعداد برامج تدريبية أو إعلامية للتعرف على خصائص المنتج وطرق الاستخدام.
- (٣) توفير المعلومات المتعلقة بالمنتج مثل حدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ انتهاء

الصلاحية

و هذه جميعها تضاف إلى الأنشطة الاقتصادية للوحدة، وأن تحديد هذه الأنشطة تمثل إطار عملي لتحليل عناصر تكاليف تلك الأنشطة لغرض إدخال الحسابات للوصول إلى تكامل الحسابات الاقتصادية والبيئية. وأن القيام بتنفيذ هذه الأنشطة التي تحددها إدارة الوحدة هي للمساهمة في الوفاء ببعض الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المحيطة ولذا يمكن أن تتضمن تلك الأنشطة هنا بما يتعلق بالمساهمة بحل المشاكل الاجتماعية والبيئية (مطر ١٩٩٩، صفحة ١٥).

وان مجالات هذه الأنشطة المرتبطة بالاداء البيئي الاجتماعي في مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية وكذلك مجال مساقات العامة والمجتمع ومجال الموارد البشرية وكذلك مجال مساقات المنتج أو الخدمة هي من نطاق المسؤولية الاجتماعية للمشروع وانها ذات طبيعة متحركة وأنه ليس هنالك نطاق ثابت محدد لأنشطة الملائمة اجتماعيا فمن الطبيعي وجود بعض التباين في تحديد هذه الأنشطة وتبويتها في مجموعات متقاربة ( حنان ، ٢٠٠٣ ، صفحة ٢٥٥ ) .

وعلى الرغم من هذه الصعوبات الديناميكية للمشكلات الاجتماعية التي تكتف عملية تحديد الاطار العام لمجالات أو هيكل المسؤولية الاجتماعية الا أن هنالك اتفاق عام على الادبيات في

المجالات الأساسية التي يمكن ان تمارس من خلالها منشآت الاعمال ومسؤولياتها الاجتماعية  
وتأكد أن ابعادها تمثل بأنشطة خاصة بالعاملين وأنشطة خاصة بالتفاعل مع المجتمع وانشطة  
خاصة بحماية المستهلك وانشطة خاصة بحماية البيئة ( الفضل مؤيد وأخرون ، ٢٠٠٢ ،  
صفحة ١٧١ ) .

### ( ١٣-٢ ) أساليب القياس المحاسبي للأداء الاجتماعي والبيئي :

يمثل القياس المحاسبي عنصراً أساسياً من عناصر التطبيق المحاسبي الذي لقي المزيد من  
الاهتمام على مر العصور، التي تطورت المحاسبة خلالها وواجهت العملية المحاسبية فيها  
الكثير من التحديات وحاول المحاسبون معها التكيف مع الاتجاه إلى علماء الاقتصاد  
والمهندسين والفلسفة لنفسير الأهداف المرغوبة اجتماعياً وتفيذها والتعامل معها من خلال  
خبرتهم بمشاكل القياس. وقد استجاب القياس المحاسبي للآثار التي تركتها العوامل البيئية فيه  
وذلك بجعل القياس المحاسبي يتضمن أبعاداً متعددة ليخدم أغراضاً متعددة تذهب إلى ما هو  
بعد من الأهداف التقليدية للمخرجات المحاسبية والتي تمثل أهدافاً جديدة تسعى المحاسبة إلى  
تحقيقها بتوفير المعلومات الملائمة لأغراض اتخاذ قرارات تساهم في تحسين وتحقيق  
الرفاهية. وأن إخضاع التأثيرات البيئية والاجتماعية الإيجابية والسلبية لأنشطة الوحدة للقياس  
المحاسبي تعد من أهم التحديات التي تواجهها العملية المحاسبية (أيوب ، ١٩٩٢ ، صفحة ٣٥) .

وعند ربط القياس بطبيعة الأهداف المحاسبية التي تطورت بشمولها الأهداف الاجتماعية مما  
أدى إلى التباين في طبيعة البيانات المحاسبية المطلوبة والشاملة للتأثيرات الاجتماعية والبيئية.

فتطلب الأمر استخدام أساليب قياس مختلفة تتعدى أسلوب القياس النقي في المحاسبة المالية، وأساليب القياس الكمية في المحاسبة الإدارية ليشمل أساليب قياس متعددة دون الاعتماد على أسلوب معين أو قياس واحد مما يساعد على توفير معلومات تعكس تعدد أبعاد خصائص الأشياء والظواهر والتأثيرات محل القياس فكما أن المعلومات المختلفة تلائم أغراض مختلفة فإن المقاييس المختلفة تخدم أغراضًا مختلفة (السنيري، ١٩٨٩، صفحة ٢٤).

ويجد الباحث أن هذا الأسلوب يلائم الطبيعة المميزة لأنشطة الاجتماعية التي تتميز بتنوع وتباعد تأثيراتها فعلى سبيل المثال فإن المعلومات عن مقدار التخصيص في معدلات التلوث والضوضاء، أو عدد العاملين المستفيدين من برامج التدريب أو معدل النقص في إصابات العمل نتيجة لتحسين البيئة للعمل يكون لها دلالة أفضل عندما يتسع أسلوب قياسها ليشمل القياس الوصفي، وأسلوب القياس الكمي، وأسلوب القياس النقي فضلاً عن عدم وجود ما يمنع من اعتماد المحاسب على المقاييس المتاحة في العلوم الأخرى واستخدامها في مجال المحاسبة عن الأنشطة الاجتماعية للتوصل إلى مقياس معقول يمكن تحقيقه.

لذا لا بد أن يكون هناك دوراً أساسياً وبارزاً للمحاسبين في إعداد وتوصيل البيانات المحاسبية الاجتماعية للجمهور، الأمر الذي يتطلب إيجاد أسلوب للقياس المحاسبي للأداء الاجتماعي يناسب طبيعة أنواع هذه الأنشطة، فالأداء الاجتماعي للوحدات يحتاج إلى قياس وتوصيل المعلومات المترتبة على قيام الإدارة بمسؤولياتها الاجتماعية لمختلف الطوائف المستقيدة داخل المجتمع بشكل يمكن من تقويم الأداء الاجتماعي للوحدة لتحقيق الأهداف الآتية (سلامة، ١٩٩٩، صفحة ٢٠-١٦):

- (١) تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية الدورية للوحدة التي تنتج من مقابله التكاليف الاجتماعية والمنافع الاجتماعية.
- (٢) توصيل المعلومات الاجتماعية ونتائج القياس المحاسبي إلى الطوائف الاجتماعية المستفيدة، من خلال قوائم مستحدثة لهذا الغرض.
- (٣) إمكانية تقويم الأداء الشامل لدور الوحدة في الرفاهية الاجتماعية وأن ترجمة هذه الأهداف يكون من خلال أسلوب يحدد المراحل التي يسلكها النظام المحاسبي لهذا الغرض.

#### المرحلة الأولى: تحديد الأنشطة الاجتماعية والبيئية:

وتتضمن هذه المرحلة:

- (١) إجراء الجرد (المسح) لجميع الأنشطة ذات الأثر البيئي/ الاجتماعي الذي يمكن أن تقوم به الوحدة.
- (٢) تحديد الأطراف المستفيدة بأنشطة الوحدة سواء كانت هذه الأطراف من الموارد البشرية الخارجية أو الموارد البشرية الداخلية أو البيئة المحيطة.
- (٣) تحديد الطبيعة المميزة لأثر أنشطة الوحدة في الأطراف الاجتماعية.

#### المرحلة الثانية: القياس المحاسبي للأداء الاجتماعي:

لما كان الغرض من المحاسبة عن الأداء الاجتماعي هو المساعدة في تقويم مدى تنفيذ الوحدة لالتزامها الاجتماعي فإن الأمر يتطلب إجراء قياس محاسبي للتکاليف الاجتماعية والمنافع الاجتماعية.

### المرحلة الثالثة: إعداد التقارير بنتائج الأداء الاجتماعي:

وتمثل هذه المرحلة استكمال الاهتمام بإعداد تقارير توفر معلومات عن المساهمة الاجتماعية للوحدات سواء كانت تقييد للاستخدام الداخلي أو الخارجي للوحدة. وأن قياس التكاليف الاجتماعية يتحدد من مفهومها الذي حظي بالتضارب لوجود وجهي نظر للتحديد:

**\*الأولى:** ينظر المحاسبون إليها بأنها المبالغ التي تنفقها الوحدة والتي لا يتطلب نشاطها الاقتصادي وعدم حصولها على منفعة أو عائد اقتصادي مباشر يقابلها، بل يتم إفاقها نتيجة لالتزام الوحدة بمسؤوليات اختيارية ولقوانين تفرضها الدولة.

**\*الثانية:** ويرى الاقتصاديون بأنها قيمة ما يتحمل المجتمع من أضرار وتضحيات نتيجة لممارسة الوحدة لنشاطها كنثوذ الهواء والمياه الناتج من الأعمال الكيماوية ودخان المصانع أو تشويه المجال البيئي ونفاذ الموارد، أي أن التكلفة هنا تتمثل بالآثار الخارجية التي يجب أن يحملها المجتمع وبالتالي لا تحمل مع الأعباء واجبة الخصم من الإيراد أو اتخاذها في الاعتبار عند اتخاذ القرارات (سلامة، ١٩٩٩، صفحة ٢٦).

**\*الثالثة:** وتعرف بأنها التكاليف الناجمة عن آثار أنشطة الوحدة في البيئة والمجتمع فإذا كانت الآثار بيئية فيشار إليها بتكاليف بيئية وإذا كانت الآثار اجتماعية فيشار إليها بتكاليف اجتماعية (EPA, 1995, P. 34).

إن الاختلاف في وجهة النظر المحاسبية والاقتصادية إلى التكاليف الاجتماعية والبيئية والذي جعلها تمثل مبالغ أتفقت نتيجة لالتزام الوحدة بمسؤوليات اختيارية أو تطبيقاً للقوانين من وجهة النظر المحاسبية كان سبباً لاعتماد الكلفة للفياس (نجم ، ٢٠٠٠م، ٢-١٢) .

في حين أنها من وجهة النظر الاقتصادية هي كلفة أضرار وأعباء تحملها المجتمع وهي لا تمثل كلفة للوحدة ما لم يدفع مقابل عنها، وبالتالي فإن استخدام المحاسب أساساً سهلاً للفياس

باعتراض المبلغ المدفوع من الوحدة للحصول على المنافع لا يقدم رقم كلفة يعبر تعيرًا صادقًا عن الكلفة الاجتماعية أو البيئية (الفصل مؤيد وأخرون ، ٢٠٠٢ ، ص ١٨٢) .

فضلاً عن الاهتمام فقط بالأضرار التي يتحملها المجتمع نتيجة لمزاولة الوحدة لنشاطها الذي وجدت من أجله وفق وجهة النظر الاقتصادية لا يجعل بعض التكاليف التي تحملها مثل رواتب المعوقين ضمن التكفة الاجتماعية، ولذلك فإن الاتجاه الصحيح هو الذي يأخذ بوجهة النظر المحاسبية والاقتصادية، أي أنه سيشمل ما تتفق الوحدة نتيجة لقيامها بأنشطة اختيارية أو التزاماً بقوانين تفرضها الدولة إلى جانب ما تلحقه من أضرار من تلوث أو استفاده في موارد المجتمع.

ويحقق تطبيق نظام محاسبة المسؤولية الاجتماعية مزايا منها تعميق الدور الاجتماعي للمنشأة التجارية لخدمة البيئة التي تعمل فيها ومشاركة أعباء الدولة بالتنمية الاجتماعية مما يساهم في توفير معلومات على قدر كبير من الأهمية تستخدمنها الجهات المختصة بدفع خطط تمويه على المستوى القومي وكذلك معدلات النمو المتحققة فيه .

وبمقابل هذه المزايا ت تعرض تطبيقه الكثير من العقبات والمشاكل لعل أهمها ما يتعلق بأمور القياس والافصاح التي ترتبط بالتكاليف الاجتماعية فإن مشاكل القياس للمنافع الاجتماعية يبقى أصعب وأكثر نعقيداً (مطر ، ٢٠٠٤ - ص ٤١٩) .

#### **(٤-٢) نموذج لقياس التكاليف الاجتماعية :**

يمكن تقسيم الفئات التي يمكن شمولها بإطار الأداء الاجتماعي لشركات القطاع السياحي والفنادق من فئة خمسة في الأردن إلى ثلاثة فئات تضم فئة العاملين التابعين للشركة وفئة عملاء الشركة (الزبائن) وفئة أفراد المجتمع المحيط بالشركة.

ويوضح الجدول رقم (١) قائمة بتكاليف الأداء الاجتماعي للشركات عينة الدراسة:

جدول رقم (١)

قائمة تكاليف الأداء الاجتماعي للشركات عينة الدراسة

عن المدة من \_\_\_\_ إلى \_\_\_\_

٥	٤	٣	٢	١	عناصر التكلفة
					<p><b>أولاً : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه العاملين</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* تكاليف حواجز وبدلات ومزايا العمل بخلاف الأجر الأساسي.</li> <li>* تكاليف منح ومتطلبات العاملين.</li> <li>* تكاليف المساهمة بالضمان الاجتماعي.</li> <li>* تكاليف ملابس للعاملين.</li> <li>* تكاليف العلاج والادوية (التأمين الصحي).</li> <li>* تكاليف وجبات الطعام للموظفين.</li> <li>* تكاليف شرات دورية ومجلات.</li> <li>* تكاليف بعثات الحج والعمرة.</li> <li>* تكاليف وسائل نقل العاملين.</li> <li>* تكاليف إسكان العاملين.</li> </ul> <p><b>ثانياً : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه العملاء</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* تكاليف إزالة مسببات شكاوى العملاء.</li> <li>* تكاليف الرقابة على الخدمات المقدمة.</li> <li>* تكاليف زيادة الأمان (الإجراءات الأمنية).</li> </ul> <p><b>إجمالي تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه العاملين</b></p>
					<p><b>ثالثاً : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه المجتمع</b></p>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>* تكاليف دفع الضرائب المباشرة وغير مباشرة (دخل - موظفين آخرى ) عدا ضريبة المبيعات</li> <li>* تكاليف دفع الضرائب على الابنية والمسقفات .</li> <li>* تكاليف دفع الرخص والاشتراكات ( جمعية الفنادق - هيئة تنشيط السياحة - وزارة السياحة _ أخرى ) .</li> <li>* تكاليف التبرع لصالح البحث العلمي والجامعات</li> <li>* تكاليف تبرعات للمؤسسات الخيرية والرياضية والتعليمية الاجتماعية.</li> </ul>
					إجمالي تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه المجتمع.
					<p><b>رابعا : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه البيئة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* تكاليف معالجة مياه الصرف الصحي</li> <li>* تكاليف التخلص من المخلفات والنفايات</li> <li>* تكاليف منع التلوث البيئي بمختلف اشكاله</li> <li>* تكاليف تجميل وتشجير وارصفة مناطق المجتمع</li> </ul>
					<p>اجمالي تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه البيئة</p> <p><b>المجموع الكلي لتكاليف الأداء الاجتماعي.</b></p>

### الفصل الثالث :المنشآت الفندقية الاردنية والأداء الاجتماعي لها

تمهيد عن قطاع السياحة والفنادق في الاردن

١-٣

<b>المنشآت الفندقية الاردنية</b>	٢-٣
<b>نشأة المنشآت الفندقية وتطورها</b>	٣-٣
<b>الاستثمار في المنشآت الفندقية ويتضمن:</b> أ- الاطار التشريعي لسياسات تشجيع الاستثمار في الاردن ب- واقع الاستثمار في المنشآت الفندقية	٤-٣
<b>الاداء الاجتماعي للمنشآت الفندقية والافصاح عنها</b>	٥-٣
<b>معوقات الاستثمار في الاردن</b>	٦-٣
<b>التخاصية والمسؤولية الاجتماعية</b>	٧-٣

### (١-٣) قطاع السياحة والفنادق في الاردن :

شهد الاردن في السنوات الاخيرة ازدهارا ملحوظا في مختلف القطاعات الاقتصادية ، اذ ارتفع الناتج المحلي الاجمالي بأسعار السوق الجارية من ( ٨,٩٤٢ ) مليار دينار عام ٢٠٠٦ الى ( ٩,٩٩٨ ) مليار دينار عام ٢٠٠٧ - نتائج اولية (الحسابات القومية، دائرة الاحصاءات العامة ، ٢٠٠٨ ) اذ كان القطاع السياحي من اكثر تلك القطاعات تطورا ونموا بفضل ما يتمتع

به الاردن من ثروة سياحية هائلة تمثل بالموقع الاثرية والتاريخية والدينية والتي تتصف بالفرد والندرة على مستوى العالم ، حتى غدا القطاع السياحي أحد أهم دعائم الاقتصاد الاردني واحد مركبات التنمية فيه ، حيث نمت عوائد النشاط السياحي الاردني من (١,١٦) مليار دينار ما يعادل (١,٦٤) مليار دولار عام ٢٠٠٦ الى (١,٦٤) مليار دينار ما يعادل (٢,٣١) مليار دولار عام ٢٠٠٧ ما يشكل زيادة نسبتها ١٣,٥ % ، في الوقت الذي نمت فيه ايضاً نسبة مساهمة النشاط السياحي في الناتج المحلي الاجمالي من (١١,٣٢ % ) عام ٢٠٠٦ الى ( ١١,٤٧ % ) عام ٢٠٠٧ ، وقد ساعد في هذا النمو وهذا التطور وجود المنشآت السياحية على مختلف اشكالها وطبيعة نشاطاتها والتي تمثل الفنادق أبرز صورها واكثرها تميزاً .

#### (٢-٣) قطاع المنشآت الفندقية الاردنية :

تعتبر المنشآت الفندقية على مختلف اشكالها العمود الفقري للصناعة الفندقية ، والتي بدورها خضعت للتغير المستمر عبر تاريخها الطويل حتى أصبحت من اوسع الصناعات واكثرها تعقيداً في العالم .

وتلعب المنشآت الفندقية الدور الرئيسي في عمليات التنمية السياحية ، إذ أنها تعتبر النشاط الرئيسي المؤثر في السياحة العالمية بأعتبرها مقوماً مهماً من مقومات النشاط السياحي ، حيث لا يمكن استغلال تلك المقومات من دون وجود منشآت فندقية رديفة . من ناحية أخرى فإن تطور اداء المنشآت الفندقية له الافضل المباشر في زيادة اعداد السياح ، مما يعكس مباشرة على الاداء الاقتصادي الكلي ، إذ أن نسبة كبيرة من العوائد السياحية للأقتصاد تأتي من قطاع المنشآت الفندقية . (المعايطه ، ١٩٩٧ ، ص ١١٦) .

وتعد أيرادات المنشآت الفندقية من اهم روافد الدخل السياحي الاردني والذي بات يحتل مكاناً بارزاً على مستوى الدخل القومي في الاردن ، اذ بلغت قيمة الدخل السياحي الاردني لعام ٢٠٠٦ ما مقداره (١,٦٤) مليار دينار حسب تقديرات منظمة السياحة العالمية وبنسبة مساهمة في الناتج المحلي تبلغ (١١,٤٧) % - نتائج أولية (وزارة السياحة والآثار ، ٢٠٠٨) .

لقد أشارت الدلالات الاقتصادية في الاردن الى وجود مستهمة ايجابية لقطاع المنشآت الفندقية في الناتج المحلي ( Gross Domestic Product-GDP ) حيث يشير الجدول رقم (٢) الى قيمة مساهمة قطاع الفنادق في الناتج المحلي لاجمالي والى نسبة هذه المساهمة خلال الفترة ما بين عام ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ ) .

### جدول رقم ( ٢ )

**مساهمة قطاع المنشآت الفندقية الاردنية في الناتج المحلي الاجمالي (GDP) بالاسعار الجارية للفترة من عام ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ ) (بالمليون دينار )**

السنة	٢٠٠٢	٢٠٠٣	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	*٢٠٠٧
الناتج القائم لقطاع المنشآت الفندقية (OutPut)	٨٨,٥	٩٣,٩	١٢٩,١٥	١٤١,٣	١٥٢,٦	١٦٧,٨
الناتج المحلي الاجمالي ( GDP )	٥,٨٤٩,٤	٦,٣٠١,٣	٧,١٩٥,٠	٧,٩٧٩,٨	٨,٩٤٢,١	٩,٩٩٨,١
نسبة مساهمة قطاع الفنادق في الناتج المحلي الاجمالي	%١,٥١	%١,٤٩	%١,٧٩	%١,٧٧	%١,٧١	%١,٦٨

المصدر : دائرة الاحصاءات العامة ، الاردن ، المسوحات السنوية لقطاع الخدمات للفترة من عام ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ ) ، قسم مسوح قطاع الخدمات ، ٢٠٠٨ - \* ( ٢٠٠٧ نتائج اولية ) .

يمكن القول بان قطاع المنشآت الفندقية قد ساهم بـأيجابية في الناتج المحلي الاجمالي تراوحت ما بين ( %١,٥١ - %١,٧٧ ) خلال الفترة المشار اليها .

ان مساهمة قطاع المنشآت الفندقية المشار إليها آنفا وباعتبارها احدى الروافد للدخل السياحي في الأردن ، قد شكلت الى جانب افتقار الاردن للخدمات والموارد الطبيعية والاقتصادية الأخرى سببا كافيا الى توجه سياسات الدولة نحو تطوير قطاع السياحة برمته والاهتمام به الى الحد الذي يمكن اعتباره من القطاعات الريادية التي يعدها الكثير من الآمال والطموحات على مستوى الاقتصاد الوطني للسنوات القادمة .

### (٣-٣) نشأة المنشآت الفندقية وتطورها :

تعد المؤسسات والشركات الفندقية ( الفنادق والمنتجعات والقرى والمراكم السياحية المصنفة من فئة الخمسة نجوم ) أحد أبرز أشكال المنشآت الفندقية المصنفة واكثراها شهرة وضخامة ، ويرى الباحث أن المنشآت الفندقية الاردنية بصورة عامة وتتخذ الاشكال الرئيسية التالية :

١ - المنشآت الفندقية المصنفة : وتشتمل على مجموعة الفنادق المصنفة سياحيا من فئة ( نجمة واحدة ، نجمتان ، ثلاثة نجوم ، اربعة نجوم ، وخمسة نجوم ) ، وتتخذ هذه المجموعة أشكالاً تتشتمل على ما يلي :

- \* الفنادق ( Hotels )
- \* المنتجعات ( Resorts )
- \* القرى السياحية ( Villages )
- \* الاستراحات السياحية ( Rest Houses )
- \* الاجنحة الفندقية ( Hotel Suites )
- \* الموتيلات ( Motels )
- \* المخيمات السياحية ( Camping )
- \* البنسيونات ( Pensions )

٢- المنشآت الفندقية غير المصنفة : وتشتمل على مجموعة من الفنادق غير المصنفة سياحياً وتشتمل على ما يلي :

\* الفنادق الشعبية

\* النزل

\* الشقق

ولقد تطور ونما القطاع الفندقي بشكل عام في الأردن والمتمثل بالمنشآت الفندقية على وجه الخصوص مع تطور الحالة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي سادت المنطقة والأردن من جهة ومع تطور ونشأة الجهات الحكومية المسؤولة عن تنظيم هذا القطاع السياحي من جهة أخرى .

وفي عام ١٩٥٣ تم إنشاء دائرة للسياحة ، ثم في عام ١٩٦٠ تأسست سلطة السياحة الأردنية إلى أن تشكلت تشكلاً أول وزارة للسياحة عام ١٩٦٧ . ثم تبعها في عام ١٩٦٩ إنشاء جمعية الفنادق الأردنية والتي أخذت على عاتقها الرقي وتطوير هذه الصناعة وفق المعايير العالمية السياحية وقامت أيضاً بإنشاء كلية عمون للتعليم التدريب الفندقي وأصبح مؤخراً جامعة تحمل نفس الاسم ( كلية الأردن الجامعية التطبيقية للتعليم الفندقي والسياحي ) ، وفي عام ١٩٩٨ تأسست هيئة تشجيع السياحة مهيئة مستقلة شراكة عامة مابين القطاع الخاص والعام بهدف توظيف استراتيجيات التسويق لترويج الأردن كعلامة سياحية بارزة ووجهة مميزة في أسواق السياحة العالمية .

أما من حيث النشأة فان بدايات العمل الفندقي في الأردن بدأت مبكراً بإنشاء أول فندق في وسط البلد مقابل المرد الروماني عام ١٩٢٣ بأسم فندق فيلادلفيا ، ثم تطور العمل الفندقي المنظم في مطلع الخمسينيات من القرن العشرين ، حيث بلغ عدد المنشآت الفندقية عام ( ١٩٥٠ ) اثنا عشر منها اربعة منشآت مصنفة وثمانية منشآت غير مصنفة ، وأستمر

حال المنشآت الفندقية بالتطور جنبا الى جنب مع الاقتصاد الاردني الذي مر بأربعة مراحل

نمو رئيسية تتمثل في (العمري ، ٢٠٠٠ ، ص ٤٢) :

أ - المرحلة الاولى (من عام ١٩٥٠ - حتى عام ١٩٧٣ )

ب- المرحلة الثانية (من عام ١٩٧٤ - حتى عام ١٩٨٢ )

ج- المرحلة الثالثة (من عام ١٩٨٣ - حتى عام ١٩٨٩ )

د- المرحلة الرابعة (من عام ١٩٩٠ - حتى الان )

ويمكن القول بأن أبرز مراحل تطور المنشآت الفندقية كانت في فترة التسعينات من القرن

العشرين وبالذات في النصف الثاني منها (الحمادين ، ٢٠٠٢ ، ص ٥٥-٥٧) ، نظرا للتغيرات

السياسية والإقليمية التي شهدتها المنطقة ، والتي أدت الى تزايد أعداد القادمين الى الاردن

بتقصد السياحة ، مما استدعى الاستجابة لهذه التغيرات من خلال اقامة واستحداث العديد من

المنشآت الفندقية والمرافق السياحية الاخرى ، ويشير الجدول رقم ( ٣ ) الى تطور أعداد

المنشآت الفندقية على مختلف أشكالها للفترة من عام ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧

### جدول رقم ( ٣ )

تطور اعداد المنشآت الفندقية للفترة من عام ( ٢٠٠٧-٢٠٠٢ )

التصنيف / السنة	٢٠٠٢	٢٠٠٣	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	*٢٠٠٧
الفنادق - مصنفة	١٨٦	١٩٤	١٩٥	١٩٨	٢٠٥	١٩٧
الفنادق - الغير مصنفة	١٤٣	١٢٦	١٢٧	١٣٧	١٣١	١٢٥
الاجنحة والشقق الفندقية	١٢٩	١٣٠	١٣١	١٢٢	١٢٨	١٣٣
المخيمات السياحية	١	٥	٧	٨	٩	١٢
المؤتمرات والنزل	٢	٣	٣	٣	٣	٣
مجموع المنشآت الفندقية المصنفة والغير مصنفة	٤٦١	٤٥٨	٤٦٣	٤٦٨	٤٧٦	٤٧٠

المصدر : وزارة السياحة والآثار ، الاردن ، اعداد المنشآت الفندقية الاردنية من عام ٢٠٠٢-٢٠٠٧ ، مديرية المعلومات والاحصاء ، ٢٠٠٨ . - \* (٢٠٠٧ نتائج اولية) .

ويتضح من الجدول اعلاه الزيادة في اعداد المنشآت الفندقية من ٤٦١ منشأة عام ٢٠٠٢ الى ٤٧٦ منشأة عام ٢٠٠٦ وكذلك ٤٧٠ منشأة عام ٢٠٠٧ مما يؤكّد على تطور هذا القطاع بشكل عام وخصوصاً في قطاع المنشآت الفندقية المصنفة .

كما يتضح من الجدول اعلاه ان اعداد المنشآت الفندقية المصنفة بلغت عام ٢٠٠٥ (١٩٨ فندقاً) مقارنة بعام ٢٠٠٢ والبالغة فيه (١٨٦ فندقاً) بزيادة مقدارها ١٢ فندقاً وارتفع هذه العدد عام ٢٠٠٧ ليصل الى ١٩٧ فندقاً

من خلال النظر الى الجدول اعلاه نلاحظ أن حالة التطور في قطاع المنشآت كان كبيرة والذي يعكس بدوره الحرص على الارتقاء بنوعية البناء والتصنيف الفندقي مما يعزز الميزة والمكانة التنافسية للاردن على صعيد السياحة عالمياً واقليمياً .

لقد كانت النتيجة في زيادة اعداد المنشآت الفندقية والغير مصنفة زيادة ملحوظة في اعداد الغرف والاسرة الفندقية في الاردن ، ويشير الجدول رقم (٤) الى التطور الحاصل في اعداد الغرف والاسرة الفندقية لدى مختلف أشكال المنشآت الفندقية الاردنية .

#### جدول رقم (٤)

تطور اعداد الغرف والاسرة في المنشآت الفندقية للفترة من عام (٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ )

*٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	٢٠٠٣	٢٠٠٢	البيان
٢١,٥٨٧	٢١,٦٠٨	٢٠,٨٢٧	١٩,٩٤٥	١٩,٦٩٨	١٩,٣٨٩	عدد الغرف في الفنادق
%٤٧,٣	%٤٢,٤	%٤٩,٤	%٤٦,٤	%٤١,٢	%٣٨,٩	نسب الاشغال للغرف %
٤٢,١٤٠	٤٢,٠٢٩	٤٠,٤٨٠	٣٨,٦٥٨	٣٧,٨٥٩	٣٧,٢٨٩	عدد الاسرة في الفنادق

نسب الاشغال للأسرة %	%٣٢,٣	%٣٤,٨	%٣٩,٧	%٤١,٧	%٣٥,٤	%٣٩,٠
----------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

المصدر : وزارة السياحة والآثار ، الاردن ، تطور اعداد الغرف والاسرة للمنشآت الفندقية فيها للفترة من عام ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ ) ، مديرية المعلومات والاحصاء ، ٢٠٠٨ - \* ( ٢٠٠٧ نتائج اولية ) .

مما سبق يتضح أن المنشآت الفندقية وعلى رأسها الفنادق ، قد حازت على النصيب الاوفر من حيث مؤشرات النمو المتمثل بالزيادة العددية لهذه المنشآت وكذلك الزيادة الملحوظة في سعتها والمتمثلة بزيادة اعداد الغرف والاسرة الفندقية على حساب الانواع الاخرى للمنشآت الفندقية وبالذات غير المصنفة .

ولدى الحديث عن المؤسسات الفندقية يقصد بها لغایات هذه الدراسة المؤسسات الفندقية المصنفة من فئة خمسة نجوم ( Five Star Category ) ( الحمادين ، ٢٠٠٢ ، ص ٥٩ )، فإنه يمكن القول بأن هذا النوع من المنشآت قد ظهر لأول مرة بالولايات المتحدة الامريكية بعد الحرب العالمية الثانية من خلال ما يعرف بالسلسل الفندقية ، وقد برزت في عام ١٩٥٠ أكبر مجموعة لسلسة فنادق أبرزها شيراتون ( Sheraton ) وهيلتون ( Hilton )، وانتركونتننتال ( Intercontinental ) ، وقد اتخذت هذه السلسل شهرة عالمية وانتشرت في كافة دول العالم ، اذ يوجد اليوم أكثر من ستين سلسلة فندقة حول العالم .

أما في الاردن فان نشأة هذه الفئة من الفنادق بعود الى فترة السبعينات من القرن العشرين ، اذ كانت شركة الفنادق والسياحة الاردنية المساهمة العالمية المحدودة والتي تأسست عام ١٩٥٥ (، أول شركة اردنية تمتلك فندقا من فئة الخمسة نجوم وهو ( فندق الاردن انتركونتننتال ) الذي تم افتتاحه رسميا عام ١٩٦٣ ، والذي يدار من قبل شركة انتركونتننتال العالمية ، بموجب اتفاقية موقعة منذ عام ١٩٧٢ . ) ( شركة الفنادق والسياحة، ٢٠٠٠ ، ص ٣٨ ) .

ثم تبعه بعد ذلك انشاء فندق هوليدي ان عمان عام ١٩٧٤ وفندق هوليدي ان العقبة عام ١٩٧٨ بعقد ادارة موقع مابين شركة فنادق هوليدي الاردنية وشركة هوليدي ان العالمية تلاها بعد ذلك الاستمرار في انشاء هذه الفئة من الفنادق ، اذ بذات هذه المؤسسات بالتزايد الملحوظ منذ عام ١٩٩٤ حتى بلغ عددها اثنان وعشرون مؤسسة فندقية تحمل معظمها اسماء وعلامات تجارية مشهورة على مستوى العالم .

رافق هذه الزيادة الملحوظة في اعداد الفنادق زيادة في الطاقة الاستيعابية لها من حيث عدد الغرف وعدد الاسرة اذ شكلت اعداد الغرف والاسرة الخاصة بهذه الفئة من الفنادق ما نسبته ( ٢٥,٠٢ ) % و ( ٢٢,٥٦ ) % على التوالي من اجمالي الغرف والاسرة في عام ( ٢٠٠٧ ) ، ويعرض الجدول رقم (٥) تطور المؤسسات الفندقية الاردنية ( فئة الخمسة نجوم ) من حيث عددها وعدد الغرف والاسرة فيها ونسب الاشغال للأسرة والغرف للفترة من ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ ) .

### جدول رقم ( ٥ )

تطور المؤسسات الفندقية الاردنية ( فئة الخمسة نجوم ) للفترة من عام ( ٢٠٠٢-٢٠٠٧ )

*٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	٢٠٠٣	٢٠٠٢	البيان / السنة
٢٣	٢٢	٢١	١٩	١٨	١٧	اعداد المؤسسات الفندقية
٥,٥٦٩	٥,٤٠٦	٥,٢٩٥	٤,٨٢٠	٤,٠٦٤	٣,٧٤٩	عدد الغرف
%٥٩,٤	%٥٥,٦	%٥٢,٣	%٤٧,١	%٤٣,٤	%٤١,٣	نسبة الاشغال للغرف
٩,٧٩٢	٩,٤٨٠	٩,٤١٣	٨,٥٣٤	٧,٩٩٥	٧,١٣٢	عدد الاسرة
%٤٤,١	%٤١,٨	%٤٠,٤	%٣٧,٧	%٣٥,٦	%٣٤,٥	نسبة الاشغال للأسرة

المصدر : وزارة السياحة والآثار ، تطور المؤسسات الفندقية: الغرف والأسرة للفترة من عام ( ٢٠٠٢-٢٠٠٧ ) ، مديرية المعلومات والاحصاء ، ٢٠٠٨ - \* ( ٢٠٠٧ نتائج اولية ) .

لقد كان لهذا التطور المشهود في القطاع الفندقي برمته ، الأثر البالغ في رفع سوية العمل الفندقي والارتقاء به إلى المستوى الذي ساعد في تحسين مكتبة الاردن سياحيا على مستوى المنطقة ، كما أن التغيرات التي شهدتها منطقة الشرق الأوسط خلال السنوات الأخيرة وبالذات السياسية منها ، قد شكلا معا العامل الأساسي وراء زيادة أعداد السياح القادمين إلى الاردن خلال السنوات الأخيرة والذي انعكس ايجابا في تشجيع العديد من الفعاليات الاقتصادية الأخرى قطاع النقل السياحي ، ووكالات السياحة والسفر ، وشركات الطيران ، والمطاعم السياحية المصنفة وغيرها ، ويعرض الجدول رقم (٦) تطور اعداد السياح القادمين إلى الاردن للفترة من عام ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ .

#### جدول رقم (٦) تطور اعداد السياح القادمين للأردن للفترة من عام (٢٠٠٢-٢٠٠٧)

البيان / السنة	٢٠٠٢	٢٠٠٣	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧
اعداد السياح (بالمليون)	٤,٦٧٧	٤,٥٩٩	٥,٥٨٧	٥,٨١٧	٦,٧١٣	٦,٥٢٩
عدد سياح المبيت (بالمليون)	٢,٣٨٥	٢,٣٥٣	٢,٨٥٣	٢,٩٨٧	٣,٥٤٧	٣,٤٣١
عدد سياح المجموعات السياحية	١٣٧,٦٦٠	١٤٥,٦٠١	٢٥٤,١٤٥	٣٣٨,٧٨٧	٢٧٨,٣٤١	٣٥٩,٦٢٥
معدل اقامة السائح	٤,٠	٤,٤	٥,٠	٤,٥	٤,٢	٤,٤

المصدر : وزارة السياحة والآثار ، الاردن ، تطور اعداد السياح القادمين إلى الاردن من عام ٢٠٠٢-٢٠٠٦ ، مديرية المعلومات والاحصاء ، ٢٠٠٨-٢٠٠٧ نتائج اولية .

يتضح من الجدول اعلاه بأن هنالك تزايدا مستمرا في اعداد السياح القادمين إلى الاردن ، وفي الوقت الذي شكلت فيه هذه الزيادة الملحوظة حافزا للقطاع السياحي عموما ولقطاع لمنشآت الفندقيةخصوصا نحو زيادة حجم الانفاق الاستثماري في القطاع الفندقي ، فقد انعكس ذلك كله ايجابا من خلال الآثار الاقتصادية والاجتماعية لأنشطة هذا القطاع ، والتي ظهرت من خلال

زيادة الدخل القومي ، ودخول الافراد ، وتحسين ميزان المدفوعات ، وايجاد فرص العمل المختلفة ، وتشجيع العديد من الحرف والصناعات المرتبطة بالعمل الفندقي والسياحي .

ويبيّن الجدول التالي التطور الحاصل في الدخل السياحي وارتفاع نسبة الاشغال وكذلك الانفاق السياحي للفترة من ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٦ )

#### جدول رقم ( ٧ )

##### تطور الدخل السياحي والانفاق في القطاع السياحي في الاردن للفترة من عام ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ )

*٢٠٠٧	*٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	٢٠٠٣	٢٠٠٢	البيان / السنة
١٦٣٨,٩	١٤٦٠,٨	١٠٢١,٦	٩٤٣,٠	٧٥٢,٦	٧٤٣,٢	الدخل السياحي بالمليون
٦٢٥,٥	٥٩٤,٤	٤١٤,٨	٣٧١,٤	٣٢٠,٤	٣٢١,٣	الانفاق والمدفوعات السياحية

المصدر : وزارة السياحة والاثار ، الاردن ، تطور الدخل السياحي والانفاق ومعدل النمو في القطاع السياحي الاردني عام ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٦ ) ، مديرية المعلومات والاحصاء ، ٢٠٠٨ - \* ( ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ نتائج أولية ) .

وعند دراسة طبيعة العمل الفندقي لابد من دراسة والنظر في اعداد العاملين في القطاع الاردني السياحي بشكّا عام والقطاع الفندقي بشكل خاص فالتطور الملحوظ في الاستثمار بالقطاع الفندقي رافقه تطور كبير في مجال العاملين وتوفير فرص العمل وحيث تعتبر الموارد البشرية من الاعمدة الرئيسية في العمل الفندقي وقطاع السياحة بكافة فعالياته وانشطته ، ويشير الجدول رقم ( ٨ ) تطور اعداد العاملين في المنشآت الفندقية الاردنية مقارنة مع اجمالي اعداد العاملين في القطاع السياحي في الاردن للفترة من عام ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ ) .

#### جدول رقم ( ٨ )

##### تطور اعداد العاملين في المنشآت الفندقية الاردنية مقارنة مع اجمالي اعداد العاملين في القطاع السياحي في الاردن للفترة من عام ( ٢٠٠٢ - ٢٠٠٧ )

*٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	٢٠٠٣	٢٠٠٢	البيان / السنة
١٣,١٩٣	١٣,٤٥٠	١٢,٨٨٤	١٠,٧٠٨	١٠,٤٩٩	١٠,٣٢٤	اعداد العاملين في المنشآة الفندقية المصنفة والغير مصنفة
٣٤,٤٥٥	٣١,٠٦٣	٢٩,٣٨٤	٢٣,٥٤٤	٢٢,١١٠	٢١,٢٩٣	اجمالي اعداد العاملين في القطاع السياحي
٦,٩٩٦	٦,٥٠٠	٦,٣٠٢	٦,١١٤	٦,٠٠٣	٥,٨٣٣	اعداد العاملين في المنشآت الفندقية المصنفة

المصدر : وزارة السياحة والاثار ، الاردن ، تطور اعداد العاملين في المنشآت الفندقية مقارنة مع اجمالي عدد العاملين في القطاع السياحي الاردني عام ( ٢٠٠٢-٢٠٠٧ ) ، مديرية المعلومات والاحصاء ، ٢٠٠٨ - \* ( ٢٠٠٧ نتائج أولية ) .

#### (٤-٣) الاستثمار في المنشآت الفندقية :

لقد اتسم العقد الاخير من القرن العشرين بوجود زيادة ملحوظة في حجم الاستثمارات الموجهة للقطاع السياحي في الاردن بشكل عام والقطاع الفندقي بشكل خاص ، اذ ان عودة الاردنيين من الخارج وتفعيل قوانين تشجيع الاستثمار اضافة الى وجود الاستقرار السياسي والتحولات التي شهدتها منطقة الشرق الاوسط قد شكلت في مجملها اسبابا كافية دفعت المستثمرين الى الاقبال على الاستثمار في القطاع الفندقي اما من خلال انشاء مشروعات جديدة او من خلال توسيعة وتحديث مشروعات كانت قائمة اصلا ، ولتقهم الطبيعة الاستثمارية في واقع الاستثمار في المؤسسات الفندقية لابد من دراسة الموضوع من ناحيتين هما :

اولا : - الاطار ( القانوني ) التشريعي لسياسات تشجيع الاستثمار في الاردن : حتى توافق الدولة التحولات الاقتصادية والسياسية التي حدثت على الصعيد العالمي والإقليمي كان لابد من القيام بأجراء اصلاحات اقتصادية جديدة وفعالة كان هدفها الرئيسي

اعادة هيكلة الاقتصاد واحداث فلسفة استثمارية جديدة ترتكز على مناخ استثماري ملائم يقوم على مجموعة من العوامل والأنظمة والقوانين الاقتصادية والسياسية السائدة في المجتمع (الحمادين ، ٢٠٠٢ ، ص ٦٣) ، والتي تعمل من خلالها على ايجاد فرص استثمارية مربحة تشجع اصحاب رؤوس الاموال على استثمار اموالهم في المشروعات المختلفة . وعليه فأن المناخ الاستثماري يحتوي على ثلاثة اطر رئيسية (المالكي ، ١٩٩٤ ، ص ٢٠) وهي :

أ - الاطار السياسي : ويتمثل بالأجواء العامة الهادئة والاستقرار السياسي الذي من شأنه ان يشيع روح الفاؤل لدى المستثمرين ، مما يدهوهم للمضي قدما في اقامة مشروعاتهم الجديدة .

ب - الاطار التشريعي (القانوني ) : حيث يرتكز على تشريعات نافذة وملائمة لأغراض حفز اصحاب رؤوس الاموال استثمار أموالهم ، وان تكون التشريعات سهلة في تطبيقها ومرنة وتتضمن سلامة الاستثمارات التي أقدم عليها .

ج - الاطار الاقتصادي : حيث يقوم على سياسة اقتصادية واضحة تنظم العلاقات بين رأس المال والدولة ، ويوفر في الوقت ذاته المرافق الاساسية المتكاملة من مصادر الطاقة ووسائل الاتصالات والابدي العاملة وغيرها .

والمتتبع للاقتصاد الوطني الاردني فقد لازم الاقتصاد الاردني سمتان اساسيتان أثرتا على ادائه وحددت نطاقه (مؤسسة تشجيع الاستثمار ، ١٩٩٩، عمان، ص ٣٤ ) هما :

أ - شح الموارد

ب ضيق نطاق السوق المحلي

اذ شكلتا هاتان تحديا كبرا فرض على الاردن المضي قدما في فلسفة جديدة تركز على تغيير الدور الحكومي ليصبح تنظيميا واسرافيا بالدرجة الاولى ، مما دعا الى اجراء تعديلات وتغييرات قانونية كبيرة على حزمة من القوانين الاقتصادية لتعكس التوجهات الجديدة لسياسة تشجيع الاستثمار . وفيما يلي اهم التشريعات الاردنية الخاصة بتشجيع الاستثمار مرتبة حسب التسلسل الزمني لصدرها (الاحمد، ١٩٩٤ ، ص ٤١٤ ) على النحو التالي :

١. قانون تشجيع وتنمية الصناعة رقم ( ٢٧ ) لسنة ١٩٥٥ .
  ٢. قانون تشجيع توظيف رؤوس الاموال الاجنبية رقم ( ٢٨ ) لسنة ١٩٥٥ .
  ٣. قانون تشجيع الاستثمار المؤقت رقم ( ١ ) لسنة ١٩٦٧ .
  ٤. قانون تشجيع الاستثمار رقم ( ٥٣ ) وقوانين معدلة له لسنة ١٩٧٢ .
  ٥. قانون تشجيع الاستثمار رقم ( ١١ ) لسنة ١٩٨٧ .
  ٦. قانون تنظيم الاستثمارات العربية والاجنبية رقم ( ٧ ) لسنة ١٩٩٢ .
  ٧. قانون تشجيع الاستثمار رقم ( ١٦ ) لسنة ١٩٩٥ والمعدل بالقانون رقم ( ١٣ ) لسنة ٢٠٠٠ .
- وحيث حدد في مادته الثالثة في الفقرة (أ) القطاعات الاقتصادية التي تتمتع بالاستفادة من مزايا هذا القانون حيث شملت : الصناعة ، الزراعة ، الفنادق ، المستشفيات ، النقل البحري ، السكك الحديدية ، مدن التسليه والترويج السياحي ، ومرافق المؤتمرات والمعارض ( الحمادين ، ٢٠٠٢ ص ٦٤-٦٩ ) .

وكان من خلاصة هذه القوانين تبسيط اجراءات التسجيل والترخيص للمشاريع الاستثمارية والمشاريع القائمة وتعزيز الثقة في البيئة الاستثمارية وكذلك وضع برامج لترويج الاستثمار في المملكة بهدف جذب المستثمرين وتنفيذها .

## **ثانياً : - واقع الاستثمار في المؤسسات الفندقية الاردنية :**

كان لقانون تشجيع الاستثمار رقم ( ١٦ ) وبموجب المادة الرابعة منه تقسم مناطق تتمتّع بالاعفاءات الضريبية والاعفاءات الجمركية وعليه فأن مناطق الاستثمار الفندقي المشهورة بأقامة المشاريع الفندقية عليها ومنها المؤسسات الفندقية من فئة الخمسة نجوم كانت أربعة مناطق رئيسية هي : عمان ، البتراء ، العقبة ، والبحر الميت وهذا يفسر سبب التوجّه الاستثماري نحو هذه المناطق عن غيرها .

أما اهم المزايا والاعفاءات والحفاظ التي حصلت عليها المشاريع الفندقية للاستفادة من قانون تشجيع الاستثمار رقم ( ١٦ ) هي :

### **١- الاعفاءات الجمركية وتشمل :**

أ- اعفاء الموجودات الثابتة والتي تشمل الآلات والمعدات والآليات واللوازم والعدد والأثاث والمفروشات المخصصة للاستعمال الفندقي من الرسوم والضرائب .

ب- اعفاء قطع الغيار المستوردة للمشروع الفندقي من الرسوم والضرائب على أن لا تزيد عن ١٥% من قيمة الموجودات الأصلية .

ج- منح المشروع الفندقي اعفاءات اضافية من الضرائب والرسوم لمشترياته من الاثاث والمفروشات واللوازم لغايات التحديث والتجديد مرة واحدة كل سبع سنوات على الأقل .

٢- الاعفاءات الضريبية : وتمثل في اعفاء المشروع الفندقي الجديد من ضريبتي الدخل والخدمات الاجتماعية اعتباراً من تاريخ العمل ولمدة عشر سنوات ، حسب المنطقة التمويهة التي يقع فيها واشترط القانون ان يحمل المشروع الفندقي تصنيفاً فندياً من فئة ثلاثة نجوم بما

فوق لكي يحصل على الاعفاءات والمزايا المنصوص عليها . وفيمايلي المناطق ونسبة الاعفاء من الضريبة حسب المنطقة التنموية :

١. ٢٥% اذا كان المشروع في المنطقة التنموية (أ) مثل عمان والبترا والبحر الميت .
٢. ٥٠% اذا كان المشروع في المنطقة التنموية (ب) مثل الكرك والطفيله .
٣. ٧٥% اذا كان المشروع في المنطقة التنموية (ج) مثل العقبة .

ولدى الحديث عن الاستثمار في المؤسسات الفندقية الاردنية ( من فئة الخمسة نجوم ) نجد ان هذه الفئة من المنشآت قد حازت على اهتمام ملحوظ من قبل المستثمرين الاردنيين وغير الاردنيين في مناطق الاستثمار الرئيسية بالأردن .

ان الاعتراف بوجود هذا الحجم من الاستثمارات في قطاع المؤسسات الفندقية في الاردن يقارب المليار دينار ( وزارة السياحة والاثار ، الاردن ، ٢٠٠١ ) . يفضي الى ضرورة النظر في اداء هذا القطاع على مستوى الاقتصاد الوطني على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي ، ففي الوقت الذي لم تعد فيه الربحية المعيار النهائي لنجاح المشروعات فأن الاداء الكلي يرتكز على وجهة نظر جديدة تبحث عن أرباح معقولة في حدود تفرضها ئفات المجتمع المختلفة ، بات هو المعيار الاكثر قبولا في تقدير جدوى المشروعات الاستثمارية (ابوالفتح ، ١٩٨٧ ، ص ٧٤) .

وعليه فان الزيادة لحجم الاستثمارات في هذا القطاع يحتم الأخذ ببعض نماذج الموازنة الاستثمارية التي تتضمن وضع بعض المعايير والاهداف المتعددة للاختيار بين البديلان الاستثمارية احداها معيار الربحية الاجتماعية الى جانب الربحية الاقتصادية ، وان يتم وضع هدف انجاز المسؤولية الاجتماعية والوفاء بها أثناء مزاولة المؤسسة الفندقية لنشاطها يعتبر من اهم المؤشرات التي تضفي على تلك المؤسسة النجاح بظاعيتها ووحدة اقتصادية

واستثمارية فعالة في ادائها الاقتصادي والاجتماعي ، (ابوالفتاح ، ١٩٨٧، ص ٧٩-٨١) . وفي هذا المقام تبرز لنا محاسبة المسئولية الاجتماعية كادة قياس لآثار انشطة المؤسسات الفندقية من خلال قياس ادائها في مجالات المسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع .

### (٥-٣) الاداء الاجتماعي للمؤسسات الفندقية والافصاح عنها :

ان الاهداف التي تسعى أي منظمة اعمال لتحقيقها عليها ان تأخذ بعين الاعتبار الآثار الاقتصادية والاجتماعية لسلوكها حيث أن تحقيق الاهداف الاجتماعية يتم من خلال المساهمة في عدة مجالات يمكن ان تشمل : البيئة ، الطاقة ، الموارد البشرية ، المجتمع المحلي ، والمنتج . ( Underdown, 1991, p,426)

وعند الحديث عن مجالات المسؤولية الاجتماعية التي يمكن للمؤسسات الفندقية تطبيقها بأعتبرها أحد اهم اشكال المنشآت الفندقية الاردنية فان الموارد البشرية (العاملين) ، والمجتمع المحلي ، العميل ، والبيئة تشكل اكثر المجالات التي ينبغي التركيز عليها في مثل هذا النوع من المنشآت .

اولا : الاطار التشريعي للاداء الاجتماعي في المؤسسات الفندقية الاردنية :

أكيدت العديد من التشريعات الاردنية في بعض نصوصها وموادرها وبصورة مباشر وبصورة غير مباشرة احيانا على ضرورة ايلاء بعض مجالات المسؤولية الاجتماعية الاهتمام اللازم وقد جاءت هذه التشريعات على شكل نصوص وتهدف وتشجع الجهات المختلفة على تبني المسؤولية الاجتماعية والأفصاح عنها ، أما اهم التشريعات التي ارتبطت بالقطاع الفندقي أسوة بباقي القطاعات الاقتصادية فهي كمايلي :

أ- في مجال العاملين والموارد البشرية :

\* قانون ضريبة الدخل رقم (٥٧) لسنة ١٩٨٥ ونصت فيه المادة (٩) على "هدف التوصل إلى مقدار الدخل الخاضع للضريبة السماح بتنزيل المبالغ المدفوعة عن العاملين لديه في صندوق الضمان الاجتماعي ، ومساهمته في أي صندوق أدخار او تقاعد او اي صندوق اخر يؤمن لمصلحة العاملين ، ومخصصات نهاية الخدمة ، ونفقات التدريب للموظفين والعمال ومعالجتهم ووجبات طعامهم في موضع العمل وسفرهم وتقائهم والتامين على حياتهم ضد اصابات العمل أو الوفاة". (دائرة ضريبة الدخل، ١٩٩٦، ص ٢٤-٢٧).

\* قانون الشركات رقم (٢٢) لسنة ١٩٩٧ ونصت فيه المادة (١٨٨) على " وجوب قيام الشركة المساهمة بتخصيص ما لا يقل عن (٦١٪) من ارباحها السنوية لأنفاقه على دعم البحث العلمي والتدريب المهني لديها، وان تقوم بصرف هذا المخصص او أي جزو منه على اعمال البحث العلمي والتدريب" كما نصت المادة (١٩٠) من نفس القانون على انه "يجوز للشركة أن تنشيء صندوق ادخار لمستخدميها يتمتع بالشخصية الاعتبارية المستقلة ادارياً ومالياً وذلك بموجب نظام خاص يصدره مجلس ادارة الشركة "نقابة المحامين - قانون الشركات، ١٩٩٩، ص ١٢٢".

\* نظام جمعية الفنادق الاردنية رقم (٣٢) لسنة ١٩٩٧ ونصت فيه المادة (٤) على "حددت هدف الجمعية في العمل على رفع مستوى ممارسة المهنة ونشر الوعي السياحي لأعضائها وتنمية السياحة الاردنية وتنشيطها ، وعليها ازاء ذلك القيام بعدة اعمال من ضمنها المساهمة

مع وزارة السياحة والجهات المعنية الاخرى في تدريب الكوادر الفنية العاملة في قطاع المنشآت الفندقية ودعم ممارسي هذا القطاع .(جمعية الفنادق الاردنية ، ١٩٩٧ ، ص ٤ ) .

#### ب- في مجال المجتمع :

\* قانون ضريبة الدخل رقم (٥٧) لسنة ١٩٨٥ ، حيث نصت فيه المادة (١٢) والفقرة (أ) منه على " يسمح بتزيل أي مبلغ دفع خلال السنة المالية كtribut لحكومة المملكة او قواتها المسلحة او مؤسساتها العامة او لسلطة محلية من الدخل الخاضع للضريبة في السنة التي تم فيها الدفع " ، اما الفقرة (ب) من نفس المادة فقد نصت على أنه " يسمح لأي شخص بتزيل التبرعات والاشتراكات المدفوعة في المملكة لمقاصد خيرية او انسانية او علمية او ثقافية او رياضية اذا أقر مجلس الوزراء لها هذه الصفة " .(دائرة ضريبة الدخل ، ١٩٩٦ ، ص ٣٠ ) .

#### ج - في مجال البيئة :

\* نظام جمعية الفنادق الاردنية رقم (٣٢) لسنة ١٩٩٧ ونصت فيه المادة (٤) على " قد اوجبت على الجمعية التنسيق مع الجهات الرسمية والاهلية المعنية بحماية البيئة كاحد اهم الاعمال المطلوبة منها ، بصفتها الجهة التي تضم تحت مظلتها كافة اشكال المنشآت الفندقية الاردنية " (جمعية الفنادق الاردنية ، ١٩٩٧ ، ص ٥ ) .

#### ثانيا : الاداء الاجتماعي للمؤسسات الفندقية الاردنية :

من الضروري أن تدرك المؤسسات الفندقية مفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية والالتزام بتحقيق التوازن بين الاطراف المتعددة والمترابطة والتي تمثل بمصالح وحاجات كل من

المؤسسة الفندقية والعاملين فيها والبيئة الخارجية والعملاء والمجتمع (صيام ، نور ، ١٩٩٨، ص ٣) .

ولعل من الاهداف الرئيسية لمحاسبة المسئولية الاجتماعية يتمثل في تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية لمنظمة الاعمال والذي ينصب اخيرا على قياس التغير في الرفاهية العامة للمجتمع أو الخاصة بفئة من فئاته (رجب ، ١٩٨١، ص ١٣٣) . حيث تقع مهمة القياس على عاتق المحاسبين والتي تتمثل في تحديد المبادرات او الانشطة ذات المضامين الاجتماعية، في الوقت الذي مازالت عملية القياس هذه تشكل اهم العقبات التي تحول دون تطور محاسبة المسؤولية الاجتماعية ، لأن صعوبة القياس تكمن في طبيعة هذه الانشطة والتي لا يمكن قياس بعضها بقيم مادية وبالنطاق التي تحدث فيه هذه الانشطة (الحيالي، ١٩٩٧، ص ٢٤) .

حيث يمكن قياس بعض بنود محاسبة المسؤولية الاجتماعية في المنشآت الفندقية فأنه ممكن القول بأن المساهمات التي من الممكن قياسها على النحو التالي :

#### ١- المساهمة في مجال العاملين :

وهناك الكثير من المجالات المرتبطة بأداء المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والتي ممكن على المؤسسات الفندقية أن تؤديها (نور، شاكر ، ٢٠٠١، ص ٨ ) ومن ابرزها : اسكان العاملين ، اعانات الوفاة والعجز، الحواجز، المعاشات الإضافية والاستثنائية، وسائل الامن، وسائل التنقل، الحالات السنوية، تكرييم المبدعين، تغذية العاملين وملابسهم، التأمين الصحي، التدريب المهني ، الانشطة والفرق الرياضية والرحلات المسابقات، البعثات العلمية والتجريب الخارجي، المساهمة في الضمان الاجتماعي، المساهمة في صندوق التكافل الاجتماعي ، واصدار النشرات الدورية والمجلات .

#### ٢- المساهمة في مجال المجتمع المحلي :

والمقصود هنا بالمساهمة انها قد تتعذر المجتمع الذي تقيم وسطه المؤسسة الفندقيّة ، فقد تكون تلك المساهمة على مستوى الدولة ككل ، حيث يعد هذا النوع من المساهمات الاكثر تمثيلاً لمسؤولية المؤسسة الفندقيّة تجاه المجتمع ، حيث ان مثل هذه المساهمات لاتقابل بمنافع يمكن ان تحصل عليها المؤسسة الفندقيّة مباشرة (نور، شاكر ، ٢٠٠١، ص ٩٠) . ومن ابرز هذه المساهمات : دفع الضرائب المباشرة وغير مباشرة ، دفع الرخص والاشتراكات ، الرسوم الالى بكافّة انواعها ، التبرع لصالح البحث العلمي ، التبرع للمؤسسات التعليمية ، التبرع للمؤسسات الخيريّة الاجتماعيّة ، دفع ضرائب على الابنية والمسقفات والمعارف ، المساهمة في انشاء المراكز الصحيّة ، انشاء الارصفة والشوارع وممرات المشاه ، المساهمة في برامج محو الامية ، توفير منح تعليمية لأبناء المجتمع المحلي .

### ٣- المساهمة في مجال البيئة :

ان على المحاسبة القيام بالدور الحيوي لها والمتّمثّل في المحافظة على البيئة وتوزيع الدخل بعدلة على المجتمع ، ويكون ذلك من خلال الأخذ بمفهوم التكفلة التي تراعي البعد البيئي وذلك بالأنفاق على أوجه المحافظة على المصادر الطبيعية وكافحة التلوث البيئي على الرغم من تعارض ذلك مع مبدأ الربحية لدى القطاع الخاص (الخالدي، ٢٠٠١، ص ١٧) ويأخذ جانب المساهمة الاجتماعيّة في المنشآت الفندقيّة العدّيد من الاشكال والمساهمات منها : معالجة صرف المياه ، استبعاد المواد السامة لمنع تلوث الهواء ، التخلص من المخلفات لمنع تلوث الهواء والبيئة ، منع التلوث السمعي والضوضائي ، المشاركة في جماعة البيئة على مستوى وطني ، تجميل وتشجير المناطق المحيطة ، التبرع للجهات والهيئات الاجتماعيّة التي تهدف للمحافظة على البيئة ، مراعاة البعد الجمالي لدى تصميم وأقامة المباني بشكل يتناسب مع البيئة المحيطة (نور، شاكر ، ٢٠٠١ ، ص ٩) .

#### ٤- المساهمة في مجال العملاء :

ويشمل هذا البند الانشطة التي تقوم بها المنشاة وتهدف من خلالها الى نيل رضا المستهلك والمحافظة على هذا الرضا كالاهتمام بزيادة امان المنتج وعدم خداع المستهلك ، والصدق في الاعلان ، وتوفير البيانات اللازمة عن المنتج من حيث طريقة الاستخدام وحدودها ، والخاطر المرتبطة ومدة صلاحية الاستخدام . ( Sen and Bhattacharya، ٢٠٠١ )

#### ثالثاً : الافصاح المحاسبي عن الاداء الاجتماعي للمؤسسات الفندقية الاردنية :

ان القيان بالافصاح عن الاداء الاجتماعي من شأنه ان يعود بالمنفعة والفائدة على منظمة الاعمال من خلال ما يوفره من معلومات مفصلة تقييد مختلف الاطراف المختلفة من أصحاب المصالح معها مما يعزز حالة الثقة التي ممكن ان تتولد مابين المساهمين واطراف المجتمع المختلفة ، وهناك الكثير من التشريعات التي أكدت على ضرورة الافصاح للشركة عن اعمالها وهذا ما يكده قانون الشركات الاردني رقم (٢٢) لسنة ١٩٩٧ بخصوص ذلك .

اما فيما يتعلق بالتشريعات المرتبطة بالافصاح عن الاداء الاجتماعي فعلاوة على اعداد القوائم والتقارير المالية التقليدية التي اشارت اليها المادة (١٨٤) من قانون الشركات رقم (٢٢) لسنة ١٩٩٧ فأن البند رقم (٤) من الفقرة (أ) من المادة رقم (١٤٣) نصت على " يلزم مجلس ادارة الشركة المساهمة العامة باعداد كشف التبرعات التي دفعتها الشركة خلال السنة المالية مفصلة والجهات التي دفعت لها ، وذلك بهدف اطلاع المساهمين عليها " (نقابة المحامين - قانون الشركات ، ١٩٩٧ ، ص ٩٨ ) .

كما أن تعليمات الاصحاح رقم ( ١ ) لسنة ١٩٩٨ الصادر عن مجلس مفوضي هيئة الاوراق المالية استنادا لقانون الاوراق المالية رقم (٢٣) لسنة ١٩٩٧ وفي الفقرة (ب) من المادة (٦) منها نصت على انه " يترتب على مجلس ادارة الشركة المصدرة اعداد وتزويد الهيئة بالقرير السنوي للشركة خلال مدة لا تزيد على ثلاثة اشهر من انتهاء سنتها المالية والذي يجب ان يحتوي على البيانات المالية السنوية للشركة ومدققة من مدققي حساباتها على تقرير مجلس الادارة والذي بدوره يجب ان يتضمن مايلي :

أ- بيان بالتزراءات والمنح التي دفعتها الشركة خلال السنة المالية مفصلاً حسب الجهات التي دفعت لها .

ب- الهيكل التنظيمي للشركة وسياسة التعيين فيها وعدد موظفيها وفئات مؤهلاتهم ومعدل دوران العاملين وبرامج التأهيل والتدريب لموظفي الشركة .

ج - مساهمة الشركة في خدمة البيئة والمجتمع المحلي .

#### (٦-٣) معوقات الاستثمار السياحي في الأردن:

من أهم العوامل التي تحول دون تفعيل الاستثمار السياحي في الأردن:

(١) حالة عدم الاستقرار التي تشهدها المنطقة والتي تؤثر سلباً على استقطاب الاستثمارات المحلية والعربية والأجنبية، خاصة في القطاع السياحي الذي يتسم بالموسمية وشدة الحساسية للأحداث والتغيرات البيئية.

(٢) ترکز الفعاليات والحركة السياحية في مناطق محدودة داخل الأردن، وهذا يؤدي إلى قصر متوسط إقامة السائح وعدم توزيع الأثر السياحي بشكل متوازن على مناطق التنمية المختلفة وكذلك الحد من فرص الاستثمار في المناطق خارج عمان ووادي موسى والعقبة، هذا بالإضافة لما تشهده هذه المناطق من المنافسة الشديدة بين الفعاليات السياحية مما يؤثر وبالتالي على جدوى الاستثمار فيها.

(٣) نقص الوعي لدى المواطنين حول أهمية السياحة، وضعف السياحة الداخلية زاد من تأثير الموسمية السياحية والتأثير على جدوى العديد من المشاريع السياحية.

(٤) عدم وضوح خطة وسياسات السياحة الأردنية وما لذلك من آثار في وضوح الرؤيا لدى المستثمرين، وعدم تقديم حواجز مشجعة للمستثمرين المحليين للمساهمة في استقطاب رؤوس الأموال الأردنية غير المستغلة (مقابلة، ٢٠٠٢، ١٩٧).

#### (٧-٣) التخاصية والمسؤولية الاجتماعية :

الtxاصية تعني عملية نقل لكل أو بعض مؤسسات القطاع الحكومي التي تقوم بإنتاج سلع أو خدمات إلى القطاع الخاص وتحويلها إلى شركات تدار على أسس تجارية ، أو هي بيع الأسهم المملوكة للدول في بعض الشركات المساهمة العامة جزئياً أو كلياً للقطاع الخاص (عماري، ١٩٩٧، ٥٤).

كما أن التخاصية وسيلة من وسائل التصفية للدول حيث يعتبرها المناهضون وسيلة اقتصادية للضغط على كثير من الدول النامية من خلال وسائل مختلفة، قد تؤدي في النهاية إلى تصفية الدول من خلال تخليها عن أدوارها الاجتماعية (عبد القادر، ١٩٨٩، ٩٧).

وفي الأردن طبقت التخصيص بشكل واسع في العديد من المجالات وعلى العديد من المؤسسات التي كانت مملوكة للدول، منها الشركة الأردنية للسياحة والمياه المعدنية (حمامات ماعين) حيث كانت تمتلك الحكومة ما نسبته (٧٨٪) من هذا المشروع الذي يعاني منذ عدّة سنوات صعوبات مالية وتسويقية، لذلك تم التوجّه نحو تخصيص هذا المشروع عن طريق التأجير وليس البيع لأن الأردن مملوكة للدولة ولا يجوز بيعها، وذلك بهدف التطوير وزيادة قدرة الموقع على الجذب السياحي ووقف الخسائر المتلاحقة لسنوات عدّة (أخبار التخصيص، ١٩٩٨).

ومن التخوفات التي تثار حول تطبيق سياسة التخصيص في الأردن الآتي (خساونة، ١٩٩٧، ٤٧):

- ١) الخوف من زيادة احتكار القطاع الخاص.
- ٢) انتقال الملكية والسيطرة للمستثمر الأجنبي.
- ٣) أوضاع العاملين والمستخدمين في المشروعات الخاضعة للتخصيص.
- ٤) الخوف من ارتفاع الأسعار.

تم في هذا الفصل مناقشة واقع المؤسسات الفندقية الأردنية من حيث بيان أهمية قطاع المنشآت الفندقية في الاقتصاد المحلي ، كما تم التطرق الى نشأة المؤسسات الفندقية الاردنية وتطورها وكذلك تم استعراض واقع الاستثمار في المؤسسات الفندقية الاردنية من خلال بيان الاطار التشريعي وواقع الاستثمار فيها ، واخيرا تم الحديث عن الاداء الاجتماعي للمؤسسات الفندقية

الاردنية والافصاح المحاسبي وتم استعراض الاطار التشريعي للأداء الاجتماعي في القطاع الفندقي والمؤسسات الفندقية ومساهماتها في مجالات الموارد البشرية والمجتمع المحلي والبيئة وكذلك العملاء .

وبعد هذا العرض سيتناول الانتقال الى الفصل الثالث من الدراسة الذي يتناول مناقشة الجانب الميداني منها والمتعلق بدراسة وقياس تكاليف محاسبة المسؤولية الاجتماعية في القطاع الفندقي الاردني عملياً وأثره على الرفاهية للمجتمع .

## **الفصل الرابع : قياس التكاليف الاجتماعية عملياً وعرض النتائج**

مجتمع وعينة البحث	١-٤
قياس التكاليف الاجتماعية عملياً لعينة البحث ونموذج القياس لها	٢-٤
عرض النتائج وتحليلها	٣-٤
اسهامات اجتماعية لعينة البحث	٤-٤
اختبار الفرضيات	٥-٤

#### (٤-١) مجتمع وعينة البحث:

أولاً: شركة فنادق هوليدي الاردنية ذات مسؤولية محدودة (فندق راديسون ساس عمان

**:(Radisson SAS Hotel Amman**

١-تأسست شركة فنادق هوليدي الاردنية محدودة المسؤلية عام (١٩٧٤) برأسمال

قدره (٢٤٠٠،٠٠٠) دينار مقسمة إلى (٢٤٠،٠٠٠) سهم (حصة) قيمة الحصة

فيها ١٠ دنانير .

٢-من أهم غایاتها انشاء وبناء وشراء وبيع واستئجار وايجار واعادة بناء وتحسين

وتربيين وفرش وتأثيث وادارة الفنادق والمطاعم والنوادي الليلية واحواض السباحة

والبازارات ومحل الهدايا والتحف الشرقية.

٣-بتاريخ ١٢ أيلول ٢٠٠٣ تم توقيع اتفاقية ترخيص (امتياز) بين شركة ساس

الدنماركية ومقرها بروكسل والشركة التي بموجبها اعطت الحق للشركة باستخدام

الاسم التجاري ( راديسون ساس ) والشعارات بالإضافة إلى أنظمة العمل عوضاً عن الاتفاقية القديمة بتاريخ ١٤ حزيران ١٩٩٦ ( إدارة ) .

٤ - بلغ عدد غرف الفندق ٢٦٠ غرفة منها ١٢ جناح ملكي و ١٦ جناح ديلوكس و تبلغ نسبة الإشغال بالفندق ٧٠,١٣ % بمعدل أجر للغرفة ٦٠ دينار و بلغ عدد موظفي الشركة ٢٧٣ موظف و موظفة .

**ثانياً: شركة الفنادق والسياحة الأردنية المساهمة العامة المحدودة ( فندق إنتركونتيننتال : (Inter-Continental Hotel**

١ - سجلت شركة الفنادق والسياحة الأردنية كشركة مساهمة عامة أردنية مركزها الرئيسي في عمان خلال عام ١٩٥٥ تمت زيادة رأس المال خلال السنوات اللاحقة ليبلغ ( ١٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ) دينار مقسم إلى ( ١٠٠,٠٠٠ ) سهم بقيمة اسمية دينار للسهم الواحد من نشاطاتها الاعتيادية واستثمار أموالها في العقارات وبشكل خاص في الأنشطة السياحية .

٢ - إحدى ممتلكات الشركة هو فندق إنتركونتيننتال الأردن موضوع البحث و تدیره شركة فنادق إنتركونتيننتال العالمية بموجب اتفاقية إدارة موقعة عام ١٩٧٢ والتي تم تعديلها خلال الأعوام اللاحقة والتي كان آخرها عام ١٩٩٦ هذا وقد انتهى مفعول هذه الاتفاقية في نهاية ٣١ كانون أول ٢٠٠٧ وبناء عليه قامت الشركة بتوقيع اتفاقية جديدة يبدأ العمل بها من بداية كانون الثاني ٢٠٠٨ ويسري مفعولها حتى ٣١ كانون أول ٢٠١٧ .

٣ - يبلغ عدد غرف الفندق ٤٥٠ غرفة منها ٢٥ أجنحة ملكية و ٤٠ أجنحة ديلوكس

كما وتبلغ نسبة الاشغال بالفندق ٦٨,٩٨ % وبمعدل سعر الغرفة ٩٢ دينار كما

ويبلغ عدد موظفي الشركة والفندق ٥٢٨ موظفاً وموظفة .

**ثالثاً: الشركة العربية الدولية للفنادق المساهمة العامة المحدودة (فندق ماريوت : (Marriott Hotel**

١- سجلت الشركة العربية الدولية للفنادق المساهمة العامة المحدودة كشركة مساهمة

عامة خلال عام ١٩٧٥ برأسمال قدره (٣،٠٠٠،٠٠٠) دينار، تمت زيادته خلال

الأعوام اللاحقة ليصبح (١٦،٠٠٠،٠٠٠) دينار بقيمة اسمية دينا للسهم الواحد،

ويبلغ رأس المال المكتتب به والمدفوع (١٥،٥٠٠،٦٢٦) دينار.

٢- أحد ممتلكات الشركة فندق ماريوت عمان والذي تم افتتاحه خلال عام ١٩٨٢

وتدبره مؤسسة ماريوت العالمية بموجب اتفاقية إدارية موقعة خلال عام ١٩٧٦

ويسري مفعول هذه الاتفاقية حتى عام ٢٠٤١.

٣- الشركة حلية في عدة شركات أهمها الدولية للفنادق والأسواق التجارية بنسبة

٢٢% وكذلك شركة الاعمال السياحية مساهمة خاصة بنسبة ٥٣% وستوديو

ال تصاميم الداخلية بنسبة ٢٥% والشواطيء للفنادق ز المنتجعات بنسبة ٢١%

وكذلك مركز المستثمر الأردني بنسبة ٤٩% .

٤- بلغ عدد غرف الفندق ٢٩٣ غرفة منها ٨ اجنحة ملكية و ٢٨ جناح ديلوكس وتبلغ

نسبة الاشغال بالفندق ٧٢,١٣ % وبمعدل سعر الغرفة ٨١ دينار وبلغ عدد موظفي

الشركة ٣٧٨ موظفاً وموظفة .

رابعاً : الشركة الدولية للفنادق والأسواق التجارية المساهمة العامة المحدودة (فندق شيراتون) (Sheraton Hotel ) :

١- تأسست الشركة الدولية للفنادق والأسواق التجارية المساهمة العامة المحدودة

كحلف قانوني لأندماج شركة المجموعة الدولية لاتحاد الفنادق المساهمة العامة

المحدودة وشركة التنمية للسياحة والتجارة المحدودة المسئولية اعتباراً من ١ أب

. ١٩٩٨ .

٢- بتاريخ ٦ كانون الأول ٢٠٠٤ تم دمج شركة السعد للمشاريع السياحية والتجارية

المحدودة المسئولية في الشركة الدولية للفنادق والأسواق التجارية المساهمة العامة

المحدودة ونتيجة لهذا أصبح رأس مال الشركة (٤٣،٢٠٠،٠٠٠) دينار، بقيمة

اسمية دينار للسهم الواحد .

٣- غaiات الشركة انشاء وبناء وبيع وشراء واستئجار وتأجير الفنادق والمطاعم

ومسارح واحواض السباحة والأسواق التجارية سواء لحسابها الخاص او للغير.

٤- أحد ممتلكات الشركة فندق شيراتون عمان والذي تم افتتاحه خلال عام ٢٠٠١

وتدبره مؤسسة شيراتون العالمية بموجب اتفاقية إدارية موقعة بتاريخ ٤ نيسان

١٩٩٥ على ادارة فندق شيراتون عام ويسري مفعول هذه الاتفاقية لمدة عشرون

عام بعد تاريخ الافتتاح وتم التشغيل في ١ تموز ٢٠٠١ .

٥- بلغ عدد غرف الفندق ٢٦٧ غرفة منها ٢٤ اجنحة ملكية و ٢٤ جناح ديلوكس

وتبلغ نسبة الاشغال بالفندق ٦٨٪٧٤ وبمعدل سعر الغرفة ١٠٩ دينار وبلغ عدد

موظفي الشركة ٣٦٧ موظفاً وموظفة .

**خامساً: شركة جنرال ميديترانيان القابضة لادارة الفنادق ذات المسؤولية المحدودة (فندق الرويال Le Royal Hotel):**

١- ان شركة جنرال ميديترانيان القابضة لادارة الفنادق هي شركة مملوكة بالتساوي

من قبل شركة جنرال ميديترانيان الاردنية للاستثمارات السياحية والصناعية

وشركة جنرال ميديترانيان القابضة لوكمبورغ ، الا انها تعتبر شركة تابعة

لجنرال ميديترانيان الاردنية للاستثمارات السياحية والصناعية حيث ان الاخيرة (

بناء على الاتفاقية الموقعة ) تمتلك السيطرة على السياسات المالية والتشغيلية .

٢- تأسست الشركة في الاردن كشركة ذات مسؤولية محدودة بتاريخ ١٠ نيسان

٢٠٠٢ تحت الرقم ٧٢٢١ هذا وقد بلغ رأس المال المصرح به للشركة مبلغ

مقداره (١٠٠,٠٠٠) دينار، بقيمة اسمية دينار للسهم الواحد .

٣- أحد ممتلكات الشركة فندق لورويال عمان والذي تم افتتاحه خلال عام ٢٠٠٤

وتدبره الشركة نفسها (الشركة المالكة) ابتداء من ٤ تموز ٢٠٠٤ .

٤- بلغ عدد غرف الفندق ٢٨٢ غرفة منها ٢٠ اجنحة ملكية و ٣٥ جناح ديلوكس

وتبلغ نسبة الاشغال بالفندق ٥٢,٤٥ % وبمعدل سعر الغرفة ١٠٦ دينار وبلغ عدد

موظفي الشركة ٢٧٥ موظفاً وموظفة .

**(٤-٢) قياس التكاليف الاجتماعية للشركات ونموذج القياس عينة البحث :**

لغرض تطبيق المفاهيم المشار إليها عملياً، فقد تم اختيار خمسة شركات تعمل في قطاع

السياحة الفندقية وهي:

١- شركة فنادق هوليدي الاردنية ذات المسؤولية المحدودة (راديسون ساس).

٢- شركة الفنادق والسياحة الأردنية المساهمة العامة المحدودة (إنتركونتيننتال).

٣ - الشركة العربية الدولية للفنادق المساهمة العامة المحدودة (ماريوت).

٤ - الشركة الدولية للفنادق والأسواق التجارية المساهمة العامة المحدودة (شيراتون).

٥ - شركة جنرال مدیتریان للاستثمارات السياحية ذات المسؤولية المحدودة (الرویال )

وكمما سبق الإشارة إليه، فقد تم تقسيم الفئات التي يمكن شمولها بإطار الأداء الاجتماعي إلى أربعة فئات تضم فئة العاملين بالشركة وفئة عمال الشركة وفئة أفراد المجتمع المحظوظ

بالشركة وكذلك البيئة المحيطة بها :

**١) عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه العاملين:**

لقد تضمنت الدراسة محاولة تشخيص عناصر وقنوات تكاليف الأنشطة الاجتماعية الخاصة

بعاملين في الشركات والتي أمكن حصرها بالآتي :

تكاليف الرواتب والحوافز والبدلات والاكراميات ( بدون الاجر الاساسي للعامل ) .

تكاليف المنح والمكافآت للعمال والموظفين .

تكاليف المساهمة بالضمان الاجتماعي المقطوع من الشركة عن العمل .

تكاليف الملابس للعاملين والموظفين .

تكاليف المساهمة بالعلاج والادوية ( التأمين الصحي ) .

تكاليف وجبات الطعام الخاصة بالعمال والموظفين .

تكاليف النشرات الدورية والمجلات .

تكاليف بعثات الحج والعمرة .

تكاليف وسائل نقل العاملين والموظفين .

تكاليف اسكان للموظفين والعمال .

تكاليف المسابقات والأنشطة الرياضية المختلفة والرحلات الترفيهية.

**تكاليف تدريب الموظفين والعمالين والدورات .**

**(٢) عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي الخاصة تجاه العملاء :**

تتضمن الدراسة قائمة التكاليف الخاصة بالعملاء والنزلاء على كل ما من شأنه من أن يوفر

لهم الراحة والأمان والهدوء ومتابعة مشاكلهم وشكاويمهم واقتراباتهم وملحوظاتهم امكـن

تلخيصها كالتـالي :

تكاليف ازالة مسببات شكاوى العملاء والنزلاء .

تكاليف الرقابة على الخدمات المقدمة للعملاء ومدى رضاهم .

تكاليف زيادة الأمان والإجراءات الأمنية لراحة وهدوء النزلاء .

**(٣) عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي الخاصة تجاه المجتمع :**

يـمثل هذا النوع من التكاليف أكثر الأنواع تمثيلاً لمسؤولية المشروع تجاه المجتمع وهي كذلك

أكـثر عـناصر التـكاليف الـاجتمـاعـية التي تـهـمـ بها مـحـاسبـة المسـؤـولـيـة الـاجـتمـاعـيـة وـتـسـعـى لـقـيـاسـها

وقد تم حصرها بالـآتي:

تكاليف دفع الضرائب ( ضريبة دخل الشركة عن الارباح - ضريبة دخل الموظفين - اية

ضرائب أخرى ) ما عدا ضريبة المبيعات .

تكاليف دفع الضرائب على الابنية والمسقفات .

تكاليف دفع الرخص والاشتراكـات ( جـمعـيـة الفـنـادـق - هـيـئة تـنشـيـط السـيـاحـة - وزـارـة السـيـاحـة -

جمـعـيـة التـحـف وـالـهـدـاـيـا الشـرـقـة - اـخـرى ) .

تكاليف التبرع لصالح البحث العلمي والجامعات الاردنية .

تكاليف التبرعات للمؤسسات الخيرية والرياضية والاجتماعية والتعليمية المختلفة .

#### ٤) عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي الخاصة تجاه البيئة :

يمثل هذا النوع من التكاليف أكثر الأنواع تمثيلاً لمسؤولية المشروع تجاه المجتمع وهي كذلك

أكثر عناصر التكاليف الاجتماعية التي تهتم بها محاسبة المسؤولية الاجتماعية وتسعى لقياسها

وقد تم حصرها بالآتي:

تكاليف معالجة المياه العادمة والصرف الصحي .

تكاليف التخلص من النفايات والمخلفات .

تكاليف منع التلوث البيئي (مكافحة الحشرات والقوارض ) .

تكاليف تجميل وتشجير وارصدة مناطق المجتمع والبيئة المحيطة .

هذا وقد صممت القائمة بالشكل الذي تعكس مختلف أنواع التكاليف ذات الطبيعة الاجتماعية

وهي مبوبة وفقاً للفئات من الأولى وحتى الرابعة السابق الإشارة إليها بالجدول رقم (٩).

#### الجدول رقم (٩)

##### قائمة قياس تكاليف الأداء الاجتماعي للشركات عينة البحث الفعلية

للأعوام ٢٠٠٦/٢٠٠٧

عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي	راديسون ساس	إنتركونتيننتال	ماريوت
	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٧
أولاً : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه العاملين			
الحوافز والبدلات ومزايا العمل			979837 890309 104604 0
منح وكافآت للعاملين			65000 65000 20000
مساهمة الشركة في الضمان الاجتماعي			256474 239250 383850
ملابس للعاملين			28950 23500 58540
المساهمة بالعلاج والادوية			104550 87571 277800
			380334 57129 114103 6979 56785 57904

172650	166368	250127	182026	51757	57047	وجبات وطعام الموظفين
32550	39796	960	960	480	480	النشرات الدورية والمجلات
-	-	-	-	2700	2325	بعثات الحج والعمرة
65800	54806	19852	21423	8577	5920	وسائل نقل العاملين
31550	35000	-	-	-	561	اسكان العاملين
6550	5680	9279	17688	1095	1987	المسابقات والأنشطة الرياضية والرحلات
24530	27620	179326	52210	2070	11266	التدريب والدورات للعاملين
<b>1,768,4 41</b>	<b>1,634,9 00</b>	<b>2,245,7 74</b>	<b>1,837,2 52</b>	<b>801,714</b>	<b>680,701</b>	<b>اجمالي تكاليف الاداء والمساهمات الاجتماعي تجاه العاملين</b>
						<b>ثانيا : عناصر تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه العملاء</b>
34600	30777	19870	7277	15140	15441	تكاليف ازالة مسببات الشكاوى للعملاء
10497	4212	12600	8500	٢٦٢١	٣٧٠١	الرقابة على الخدمات المقدمة
142540	138298	13740	12021	61575	75674	تكاليف زيادة الامان والاجراءات الامنية
<b>187637</b>	<b>173287</b>	<b>46210</b>	<b>27798</b>	<b>79336</b>	<b>94816</b>	<b>اجمالي تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه العملاء والنزلاء</b>
						<b>ثالثا : عناصر تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه المجتمع المحيط بالمنشأة</b>
306579	288750	173811	413411	605900	333701	تكاليف الضرائب المباشرة وغير مباشرة
31055	31050	47016	46893	22152	24050	تكاليف الضرائب على الابنية والمسقفات
18250	17550	43185	27379	50920	23916	تكاليف دفع الرخص والاشتراكات
112414	107975	92250	43709	23877	12812	تكاليف التبرع لصالح البحث العلمي والجامعات
49820	29336	1915	1050	11923	7100	تكاليف التبرعات للجمعيات الخيرية المختلفة
<b>518118</b>	<b>474661</b>	<b>358177</b>	<b>532442</b>	<b>714772</b>	<b>401579</b>	<b>اجمالي تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه المجتمع</b>
						<b>رابعا : عناصر تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه البيئة</b>

51250	46500	17000	21292	18155	8623	تكاليف معالجة الصرف الصحي
5250	4500	54600	24960	4209	5476	تكاليف التخلص من المخلفات والنفايات
7880	7100	8060	5960	6500	4800	تكاليف منع التلوث البيئي
4850	4000	975	800	1191	1097	تكاليف تجميل وتشجير مناطق المجتمع
<b>69230</b>	<b>62100</b>	<b>80635</b>	<b>53012</b>	<b>30055</b>	<b>19996</b>	<b>إجمالي تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه البيئة</b>
<b>2,543,4 26</b>	<b>2,344,94 8</b>	<b>2,730, 796</b>	<b>2,450, 504</b>	<b>1,625,8 77</b>	<b>1,197,09 2</b>	<b>الاجمالي الكلي لتكاليف الأداء الاجتماعي</b>

تابع - قائمة تكاليف الأداء الاجتماعي للشركات عينة البحث الفعلية

لأعوام ٢٠٠٦/٢٠٠٧

المجموع الكلي	الرويال	شيراتون	عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي
٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٦
اولاً : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي			تجاه العاملين
الحوافز والبدلات ومزايا العمل			منح و مكافآت للعاملين
مساهمة الشركة في الضمان الاجتماعي			ملابس للعاملين
المشاركة بالعلاج والادوية			وجبات و طعام الموظفين
النشرات الدورية والمجلات			بعثات الحج والعمرة
وسائل نقل العاملين			اسكان العاملين
المسابقات والأنشطة الرياضية والرحلات			

<b>318736</b>	<b>174096</b>	8310	6300	104500	76700	التدريب والدورات للعاملين
<b>837704 3</b>	<b>709704 8</b>	<b>181905 2</b>	<b>14282 82</b>	<b>174206 2</b>	<b>151591 3</b>	اجمالي تكاليف الاداء والمساهمات الاجتماعي تجاه العاملين
					ثانياً : عناصر تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه العملاء	
<b>78060</b>	<b>60295</b>	4000	4000	4450	2800	تكاليف ازالة مسببات الشكاوى للعملاء
<b>75849</b>	<b>57652</b>	٧٤٣١	٨٢٣٩	42700	33000	الرقابة على الخدمات المقدمة
<b>241755</b>	<b>263378</b>	14000	26000	9900	11385	تكاليف زيادة الامان والاجراءات الامنية
<b>395664</b>	<b>381325</b>	<b>25431</b>	<b>38239</b>	<b>57050</b>	<b>47185</b>	اجمالي تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه العملاء والنزلاء
					ثالثاً : عناصر تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه المجتمع المحيط بالمنشأة	
<b>194474 3</b>	<b>160726 1</b>	292502	20614 1	565951	365258	تكاليف الضرائب المباشرة وغير مباشرة
<b>266205</b>	<b>258718</b>	99652	98800	66330	57925	تكاليف الضرائب على الابنية والمسقفات
<b>194736</b>	<b>144047</b>	16231	16987	66150	58215	تكاليف دفع الرخص والاشتراكات
<b>342004</b>	<b>245852</b>	42098	27036	71365	54320	تكاليف التبرع لصالح البحث العلمي والجامعات
<b>70400</b>	<b>42152</b>	5350	3651	1392	1015	تكاليف التبرعات للجمعيات الخيرية المختلفة
<b>281808 8</b>	<b>229803 0</b>	<b>455833</b>	<b>35261 5</b>	<b>771188</b>	<b>536733</b>	اجمالي تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه المجتمع
					رابعاً : عناصر تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه البيئة	
<b>169901</b>	<b>171839</b>	40100	54800	43096	40624	تكاليف معالجة الصرف الصحي
<b>79382</b>	<b>45536</b>	7000	7000	8323	3600	تكاليف التخلص من المخلفات والنفايات
<b>41670</b>	<b>29566</b>	4800	4081	14430	7625	تكاليف منع التلوث البيئي
<b>23416</b>	<b>18478</b>	8800	3350	7600	9231	تكاليف تجميل وتشجير مناطق المجتمع
<b>314069</b>	<b>265419</b>	<b>60700</b>	<b>69231</b>	<b>73449</b>	<b>61080</b>	اجمالي تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه البيئة
<b>11,048,8</b>	<b>10,045,8</b>	<b>2,361,</b>	<b>1,888,</b>	<b>2,643,7</b>	<b>2,164,9</b>	الاجمالي الكلي لتكاليف الاداء الاجتماعي

إن المزايا الإيجابية لتصميم النموذج أعلاه لنظام قياس وتقسيم المسؤولية الاجتماعية والاداء الاجتماعي في المنشآت والفنادق الأردنية، وطبيعي من الممكن أن يكون كذلك للكثير من الشركات الأخرى في مختلف القطاعات، انه أوضح حقيقة الإنفاق في هذا الجانب الذي يمثل جانباً مهماً من جوانب التحفيز للعاملين على الأداء الأفضل كما أنه يوفر حافزاً للمجتمع لنوجيه اهتماماً أكبر واندفعاً أكثر باتجاه تلك الشركات التي تصون وتحمي مسؤولياتها تجاه المجتمع. كما أن مثل هذا التوجه لتجميع وتبسيب عناصر النشاط الاجتماعي للشركة والإنفاق الفعلي عليها يوفر أداة مهمة للشركة للتتفاوض مع غيره من الشركات.

ويتضح لنا من دراسة هذا النموذج أن هناك تفاوتاً بين الشركات عينة البحث في تحملها لأعبائها الاجتماعية تجاه العاملين فيها وتجاه المجتمع المحيط بها حيث نلاحظ أن هناك ارتفاعاً واضحاً في أدائها الاجتماعي من خلال المقارنة بين العاملين ٢٠٠٦-٢٠٠٧ فقد ارتفعت التكاليف الاجتماعية الإجمالية للفنادق عينة البحث جميعها عن عام ٢٠٠٦ مما يظهر ان الفنادق قد اخذت على عاتقها العناية بالموظفين والعاملين لديها في هذا المجال حيث ارتفع اجمالي الانفاق للفنادق مجتمعة من ٧،٠٩٧،٠٤٨ دينار عام (٢٠٠٦) الى ٨،٣٧٧،٠٤٣ دينار عام (٢٠٠٧) بزيادة اجمالية مقدارها ١،٢٧٩،٩٩٥ دينار مما يشير الى قيام هذه المنشآت بواجباتها وادائها ومسؤولياتها تجاه العاملين .

اما فيما يتعلق بالاداء الاجتماعي للفنادق عينة البحث تجاه العملاء والنزلاء فمن الملاحظ أيضا ارتفاع هذه النفقات كأجماليات من ٣٨١،٣٢٥ دينار عام ٢٠٠٦ الى ٣٩٥،٦٦٤ دينار عام ٢٠٠٧ مما يشير الى قيام هذه الشركات بواجباتها تجاه العملاء ، وهنا يجب ملاحظة ان

هناك تفاوتا في اداء هذه الفنادق تجاه العملاء فمثلا نلاحظ انخفاض النفقات تجاه العملاء للعام ٢٠٠٧ لفندق راديسون ساس حيث أصبحت ٣٣٦،٧٩ بعدما كانت تبلغ في عام ٢٠٠٦ ٨١٦،٩٤ دينار وكذلك انخفاضها لفندق الرويال لعام ٢٠٠٧ حيث بلغت ٤٣١،٢٥ دينار بينما بلغت عام ٢٠٠٦ ما قيمته ٣٥،٢٣٩ دينار مما يعطي انطباع بان هناك تفاوتا في الاداء الاجتماعي لتلك الفنادق تجاه عملائها ، ولكن بالنظر الى الفروقات فمعظمها بتكليف زيادة الامان تجاه العملاء تركزت معظمها في عام ٢٠٠٦ بعد احداث تغيرات الفنادق في ٩ تشرين الثاني ٢٠٠٥ التي من الطبيعي أن يتراوح الانفاق فيها بالعام الذي يليه وهذا ما يعلل هذا الانخفاض في العام ٢٠٠٧ .

اما بخصوص الاداء والمساهمة الاجتماعية للشركات والفنادق عينة البحث تجاه المجتمع المحلي فنلاحظ ارتفاعا ملحوظا في نفقاتها وادائها فارتفعت للفنادق جميعها عينة البحث من مبلغ ٣٠،٢٩٨،٠٣٠ دينار عام ٢٠٠٦ الى مبلغ ٨١٨،٠٨٨ دينار عام ٢٠٠٧ أي بزيادة مقدارها ( ٥٢٠،٠٥٨ ) دينار ، ويعزى سبب الارتفاع الى تحسن اداء هذه الفنادق وبالتالي زيادة ايراداتها مما يؤثر ايجابا على المجتمع المحلي من خلال زيادة الناتج الضريبي ومقدار ما يتم دفعه وتخصيصه لصالح البحث العلمي والجامعات ودعم التعليم فمن خلال نظرة بسيطة على هذا البند نرى ارتفاع هذا البند من ٨٥٢،٤٥ دينار عام ٢٠٠٦ الى مبلغ ٣٤٢،٠٠٤ دينار عام ٢٠٠٧ مما يشير الى ان اداء هذا المنشآت وتحسينه يؤدي الى دور ايجابي بمساهمة هذه الشركات تجاه المجتمع المحلي .

واخيرا فيما يتعلق باداء هذه المنشآت الفندقي وتحمل مسؤولياتها الاجتماعية تجاه البيئة فنرى انه تحسن ادائها وانفاقها بشكل ملحوظ على كل ما يتعلق بالبيئة فارتفع اجمالي نفقات الفنادق عينة البحث من ٤١٩،٢٦٥ دينار عام ٢٠٠٦ الى مبلغ ٦٩،٣١٤ دينار عام ٢٠٠٧ .

### (٤-٣) عرض النتائج وتحليلها وفقاً لنموذج القياس للتكميلات الاجتماعية :

وللوضيح مدى مساهمة هذه الشركات والفنادق وقياس أدائها الاجتماعي مقارنة مع الإيرادات الإجمالية لهذه الفنادق فالجدول التالي رقم (١٠) يبيّن إيرادات كل فندق ونفقاته وربحه الصافي للاعوام المقارنة .

**جدول رقم (١٠)**

**اجمالي ايرادات ونفقات وارباح الشركات عينة البحث للاعوام المقارنة ٢٠٠٧/٢٠٠٦**

السنة	البيان	اجمالي الايرادات	اجمالي النفقات	صافي ارباح	% الربح
٢٠٠٦	راديسون ساس	٥,٦٣١,٦٧٩	٤,٣٨٦,٢٤٣	١,٢٤٥,٤٣٦	%٢٢,١١
		٧,٤٨٨,٣١٥	٥,١٢٤,٤٦٢	٢,٣٦٣,٨٥٣	%٣١,٥٧
٢٠٠٦	الأردن	١٣,٠٤١,٢٧٣	١١,٦٤٢,١٠٤	١,٣٩٩,١٦٩	%١٠,٧٣
	انتركونتيننتال	١٥,٩١٦,٨٥٧	١٢,٩٥٧,٧٨٠	٢,٩٥٩,٠٧٧	%١٨,٥٩
٢٠٠٦	ماريوت	١٢,٢٤٦,٩٩٧	٨,٧٨٨,٦٥٢	٣,٤٥٨,٣٤٥	%٢٨,٢٤
		١٢,٨٣٣,٦١٧	٩,٣٢٠,٣٣٨	٣,٥١٣,٢٧٩	%٢٧,٣٨
٢٠٠٦	شيراتون	١١,٤١٨,٦٢٥	٩,٦٥٠,١٠٨	١,٧٦٨,٥١٧	%١٥,٤٩
		١٣,١٠٤,٥٦٥	١٠,٠٤٧,٧٢٦	٣,٠٥٦,٨٣٩	%٢٣,٣٣
٢٠٠٦	الرويال	١٠,٣١٣,٩٢٢	٩,٣٥٣,٨٨١	٩٦٠,٠٤١	%٩,٣١
		١١,١٤٣,٧١٧	٩,٦٦٩,٢٤٨	١,٤٧٤,٤٦٩	%١٣,٢٣
٢٠٠٦	الاجمالي للفنادق	٥٢,٦٥٢,٤٩٦	٤٣,٨٢٠,٩٨٨	٨,٨٣١,٥٠٨	%١٦,٧٧
	عينة البحث	٦٠,٤٨٧,٠٧١	٤٧,١١٩,٥٥٤	١٣,٣٦٧,٥١٧	%٢٢,٠٩

بالنظر للجدول اعلاه نلاحظ ارتفاع ايرادات الفنادق عينة البحث ونسبة ايراداتها للعام ٢٠٠٧

حيث بلغت %٢٢,٠٩ بينما بلغت للعام ٢٠٠٦ ما نسبته %١٦,٧٧ ونلاحظ مدى ارتفاع نسب

الارباح الصافية للفنادق لعام ٢٠٠٧ عنها بالعام ٢٠٠٦.

ولتوضيح أثر التكاليف الاجتماعية على مدى مساهمة الفنادق عينة البحث في الأداء الاجتماعي فالجدول التالي رقم (١١) يبين نسبة إجمالي تكاليف الأداء الاجتماعي إلى التكاليف الاجتماعية الإجمالية الخاصة بالشركات الخمسة عينة البحث:

### جدول رقم (١١)

**نسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق عينة البحث مقارنة مع التكاليف الاجتماعية الإجمالية  
الخاصة بهذه الفنادق للاعوام ٢٠٠٦/٢٠٠٧**

السنة	اسم الشركة	إجمالي التكاليف الاجتماعية للشركات عينة البحث	التكاليف الإجمالية للشركات عينة البحث	نسبة التكاليف الاجتماعية إلى التكاليف الإجمالية
٢٠٠٦	فندق راديسون ساس	1,197,092	10,045,832	%١١,٩٢
٢٠٠٧		1,625,877	11,904,864	%١٣,٦٦
٢٠٠٦	فندق الاردن إنتركونتيننتال	2,450,504	10,045,832	%٢٤,٣٩
٢٠٠٧		2,730,796	11,904,864	%٢٢,٩٤
٢٠٠٦	فندق ماريوت	2,344,948	10,045,832	%٢٣,٣٤
٢٠٠٧		2,543,426	11,904,864	%٢١,٣٦
٢٠٠٠	فندق شيراتون	2,164,911	10,045,832	%٢١,٥٥
٢٠٠١		2,643,749	11,904,864	%٢٢,٢١
2006	فندق الرويال	1,888,367	10,045,832	%١٨,٨٠
2007		2,361,016	11,904,864	%١٩,٨٣

يوضح الجدول أعلاه بيان نسبة إجمالي تكاليف الأداء الاجتماعي ومدى مساحتها للشركات

عينة البحث إلى إجمالي التكاليف الاجتماعية الكلية لها فيما يتعلق بعامي ٢٠٠٦-٢٠٠٧

حيث يشير إلى أن فندق الاردن انتركونتيننتال تحمل ما نسبته %٢٤,٣٩ و %٢٢,٩٤ في

عامي ٢٠٠٦-٢٠٠٧ على التوالي وهي النسبة الأكبر مقارنةً مع غيرها من الشركات عينة

البحث وأن فندق راديسون ساس تحمل ما نسبته %١١,٩٢ و %١٣,٦٦ في عامي ٢٠٠٦-

٢٠٠٧ على التوالي وهي النسبة الأقل مقارنةً مع غيره من الشركات عينة البحث. هذا وكانت فنادق ماريوت وشيراتون نسبها متقاربة نوعاً ما فيما كان فندق الرويال نسبته تتراوح ما بين ١٨,٨% و ١٩,٨% في عامي ٢٠٠٦ - ٢٠٠٧ على التوالي.

ويلاحظ من هذه النتائج أن فندق راديسون ساس وفندق الشيراتون وفندق الرويال ارتفعت نتائج نسبة أدائها الاجتماعي من عام ٢٠٠٦ إلى عام ٢٠٠٧ وهذا دليل على أن هذه الشركات زاد اهتمامها نوعاً ما في أدائها الاجتماعي، كما ويلاحظ أن فندق إنتركونتيننتال وفندق الماريوت انخفضت نسبة أدائها الاجتماعي مقارنة بعام ٢٠٠٦ وهذا مؤشر سلبي يبين ضعفاً في دور هذه الشركة الاجتماعي.

كما ويجرد الاشارة الى انه يجب توضيح نسبة مساهمة كل فندق من الفنادق عينة البحث بمدى مساهمتها في الاداء الاجتماعي من خلال مقارنة تكاليفها الاجتماعية مع ايراداتها الاجمالية لكل فندق على حدة للاعوام المقارنة ٢٠٠٦/٢٠٠٧ كما في الجدول رقم (١٢)

#### جدول رقم (١٢)

**نسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق عينة البحث مقارنة مع الايرادات الاجمالية الخاصة بكل فندق من الفنادق عينة البحث للاعوام ٢٠٠٦/٢٠٠٧**

السنة	اسم الشركة	إجمالي التكاليف الاجتماعية للشركات عينة البحث	الايرادات الإجمالية للشركات عينة البحث على حدة	نسبة التكاليف الاجتماعية إلى التكاليف الإجمالية
٢٠٠٦	فندق راديسون ساس	1,197,092	5,٦٣١,٦٧٩	%٢١,٢٦
	فندق الاردن إنتركونتننتال	2,450,504	7,٤٨٨,٣١٥	%٢١,٧١
٢٠٠٧	فندق الاردن إنتركونتننتال	2,730,796	1٣,٠٤١,٢٧٣	%١٨,٧٩
	فندق ماريوت	2,344,948	1٥,٩١٦,٨٥٧	%١٧,١٦
			1٢,٢٤٦,٩٩٧	%١٩,١٥

%١٩,٨٢	12,833,617	2,543,426		٢٠٠٧
%١٨,٩٦	11,418,625	2,164,911	فندق شيراتون	٢٠٠٠
%٢٠,١٧	13,104,565	2,643,749		٢٠٠١
%١٨,٣١	10,313,922	1,888,367	فندق الريالي	2006
%٢١,١٩	11,143,717	2,361,016		2007

بالنظر الى الجدول اعلاه نلاحظ ان فندق راديسون ساس حقق اعلى نسبة انفاق من التكاليف الاجتماعية للاعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ حيث بلغت ٢١,٢٦ % و ٢١,٧١ % على التوالي مما يعني ان الشركة مقارنة بغير اداتها الاجمالية قد اهتمت وساهمت بأداء مهامها الاجتماعية بشكل واضح تجاه العاملين والمجتمع وكذلك تجاه العملاء والبيئة فيما كانت نفقات فندق الماريوت متقاربة من حيث الانفاق الاجتماعي حيث بلغت نسبة مساحتها مقارنة مع ايراداتها ١٩,١٥ % و ١٩,٨٢ % للاعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ على التوالي اما فندي الشيراتون والريالي فقد ارتفعت نسبة انفاقهم لتحسين ادائهم الاجتماعي حيث بلغت للشيراتون للاعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ على التوالي ١٨,٩٦ % و ٢٠,١٧ % فيما كانت للريالي للاعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ على التوالي ١٨,٣١ % و ٢١,١٩ % .

ونلاحظ لن فندق الاردن انتركونتيننتال قد انخفض اداءه الاجتماعية ونسبة انفاقه مع العلم ان ايرادته الاجمالية قد ازدادت بشكل واضح مما يعني عدم القيام بادائه الاجتماعي على اكمل وجه مقارنة بالفنادق الاخرى داخل عينة البحث وهذا يتطابق مع ما تم ذكره سابقا عند مقارنة تكاليفه الاجتماعية مقارنة مع التكاليف الكلية المنفقة من قبل هذه الفنادق للعام ٢٠٠٧ وكما تم ملاحظته بالجدول رقم (١١) .

ومن المهم أيضاً مقارنة التكاليف الاجتماعية المنفقة لكل فندق من عينة البحث مع الإيرادات الإجمالية لهذه الفنادق لمعرفة مدى تأثير كل فندق من هذه الفنادق على نسبة مساهمتها في التكاليف الاجتماعية بشكل يوضح أدائها الاجتماعي وكما يشير الجدول رقم (١٣) .

### جدول رقم (١٣)

**نسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق عينة البحث مقارنة مع الإيرادات الكلية الإجمالية الخاصة بهذه الفنادق للاعوام ٢٠٠٦/٢٠٠٧**

السنة	اسم الشركة	إجمالي التكاليف الاجتماعية للشركات عينة البحث	الإيرادات الكلية الإجمالية للشركات عينة البحث	نسبة التكاليف الاجتماعية إلى التكاليف الإجمالية
٢٠٠٦	فندق راديسون	1,197,092	٥٢,٦٥٢,٤٩٦	%٢,٢٧
٢٠٠٧	سas	1,625,877	٦٠,٤٨٧,٠٧١	%٢,٦٩
٢٠٠٦	فندق الاردن	2,450,504	٥٢,٦٥٢,٤٩٦	%٤,٦٦
٢٠٠٧	إنتركونتننتال	2,730,796	٦٠,٤٨٧,٠٧١	%٤,٥١
٢٠٠٦	فندق ماريوت	2,344,948	٥٢,٦٥٢,٤٩٦	%٤,٤٥
٢٠٠٧		2,543,426	٦٠,٤٨٧,٠٧١	%٤,٢١
٢٠٠٠	فندق شيراتون	2,164,911	٥٢,٦٥٢,٤٩٦	%٤,١١
٢٠٠١		2,643,749	٦٠,٤٨٧,٠٧١	%٤,٣٧
2006	فندق الروyal	1,888,367	٥٢,٦٥٢,٤٩٦	%٣,٥٩
2007		2,361,016	٦٠,٤٨٧,٠٧١	%٣,٩٠

من خلال النظر إلى الجدول أعلاه نلاحظ أن فندق الاردن إنتركونتننتال قد قاد الفنادق عينة البحث في نسبة مساهمتها بالاداء الاجتماعي من ناحية الإيرادات الإجمالية الكلية لها حيث بلغت النسبة ٤,٦٦% و ٤,٥١% للاعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ على التوالي فيما كانت فنادق

الماريوت والشيراتون على التوالي خلف فندق الاردن بحسب مقاربة لكل منها للاعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ حيث بلغت لفندق الماريوت ٤٥٪ و ٤٢٪ بينما بلغت لفندق الشيراتون ٣٧٪ و ٤١٪ على التوالي .

ونلاحظ ان فندق الرويال أخذ منحى متوسط بين هذه الفنادق من حيث مساهمته حيث بلغت نسبته للاعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ على التوالي ٣٩٪ و ٣٥٪ ، بينما كان فندق الراديسون ساس الاقل مساهمة بالتكاليف الاجتماعية للاعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ حيث بلغت ٢٧٪ و ٢٩٪ على التوالي ونلاحظ مدى تدنيها مقارنة مع الفنادق الاخرى من نفس العينة .

وباعادة نظر شاملة لنتائج عام ٢٠٠٧ نرى ان فندق الراديسون ساس وفندق الشيراتون وفندق الرويال قد ارتفعت نسبة مساهمتهم في التكاليف الاجتماعية عن العام ٢٠٠٦ بينما نرى ان فندقي الاردن انتركونتيننتال والماريوت قد انخفضت نسبة مساهمتهم عن العام ٢٠٠٦ وهذا ما لاحظناه في الجدول رقم (١١) عند المقارنة لنسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق مع التكاليف الاجتماعية الاجمالية الكلية لها ، مما يعطي انطباع عن تدني اهتمام كل منها على مساهمتها الاجتماعية بشكل عام مقارنة بعام ٢٠٠٦ .

وعند الحديث عن نسب التكاليف الاجتماعية فمن المفضل مقارنة التكاليف الاجتماعية مقارنة مع التكاليف الكلية للفنادق لمعرفة نسبة هذه التكاليف من اجمالي التكاليف الكلية لكل فندق على حدة كما يوضحه الجدول رقم ( ١٤ ) .

#### جدول رقم (١٤)

نسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق عينة البحث مقارنة مع التكاليف الكلية الإجمالية الخاصة  
بكل فندق على حدة للاعوام ٢٠٠٦/٢٠٠٧

نسبة التكاليف الاجتماعية إلى التكاليف الإجمالية	التكاليف الكلية الإجمالية للشركات عينة البحث لكل شركة على حدة	إجمالي التكاليف الاجتماعية للشركات عينة البحث	اسم الشركة	السنة
%٢٧,٢٩	٤,٣٨٦,٢٤٣	1,197,092	فندق راديسون ساس	٢٠٠٦
%٣١,٧٣	٥,١٢٤,٤٦٢	1,625,877		٢٠٠٧
%٢١,٠٥	١١,٦٤٢,١٠٤	2,450,504	فندق الاردن إنتركونتننتال	٢٠٠٦
%٢١,٠٧	١٢,٩٥٧,٧٨٠	2,730,796		٢٠٠٧
%٢٦,٦٨	8,788,652	2,344,948	فندق ماريوت	٢٠٠٦
%٢٧,٢٩	9,320,338	2,543,426		٢٠٠٧
%٢٢,٤٣	9,650,108	2,164,911	فندق شيراتون	٢٠٠٠
%٢٦,٣١	10,047,726	2,643,749		٢٠٠١
%٢٠,١٩	9,353,881	1,888,367	فندق الرويال	2006
%٢٤,٤٢	9,669,248	2,361,016		2007

بالنظر للجدول اعلاه نرى ان جميع فنادق العينة ارتفعت نسبة التكاليف الاجتماعية مقارنة مع تكاليف كل فندق لوحده عن عام ٢٠٠٧ وهذا مؤشر جيد على مدى اهتمام هذه الفنادق بالاداء الاجتماعي تجاه العاملين والعملاء وكذلك المجتمع والبيئة المحيطة بها .

كما ويلاحظ ارتفاع نسبة المساهمة في التكاليف الاجتماعية لكل من فندق راديسون ساس وفندق الرويال وفندق الشيراتون على التوالي عن عام ٢٠٠٦ حيث كان الفرق بالنسبة لهذه الفنادق على التوالي كما يلي ( ٤,٤٤ ) % و ( ٤,٢٣ ) % و ( ٣,٨٨ ) .

بينما كان اداء فندق الماريوت اجتماعيا اقل من الفنادق المذكورة اعلاه حيث ان نسبة الفرق عن عام ٢٠٠٧ بلغت فقط ( ٠,٦١ ) % فيما تراجع اداء فندق الاردن انتركونتننتال بعام

٢٠٠٧ حيث احتل المرتبة الاخيرة بالمساهمة الاجتماعية حيث كانت نسبت اعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ على التوالي ٢١,٠٥ % و ٢١,٠٧ %.

ولابد من معرفة نسبة مساهمة التكاليف والنفقات الاجتماعية لكل فندق من فنادق العينة بهذا البحث مقارنة مع التكاليف الكلية الاجمالية الخاصة بها لمعرفة وتقدير ادائها الاجتماعي بالاعوام ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ كما يوضحه الجدول رقم (١٥)

### جدول رقم (١٥)

نسبة التكاليف الاجتماعية للفنادق عينة البحث مقارنة مع التكاليف الكلية الاجمالية الخاصة بهذه الفنادق للاعوام ٢٠٠٦/٢٠٠٧

السنة	اسم الشركة	إجمالي التكاليف الاجتماعية للشركات عينة البحث	التكاليف الكلية الإجمالية للشركات عينة البحث لكل شركة على حدة	نسبة التكاليف الاجتماعية إلى التكاليف الإجمالية
٢٠٠٦	فندق راديسون ساس	1,197,092	43,820,988	%2.73
٢٠٠٧		1,625,877	47,119,554	%3,45
٢٠٠٦	فندق الاردن إنتركونتننتال	2,450,504	43,820,988	%5,59
٢٠٠٧		2,730,796	47,119,554	%5,80
٢٠٠٦	فندق ماريوت	2,344,948	43,820,988	%5,35
٢٠٠٧		2,543,426	47,119,554	%5,40
٢٠٠٠	فندق شيراتون	2,164,911	43,820,988	%4,94
٢٠٠١		2,643,749	47,119,554	%5,61
2006	فندق الرويال	1,888,367	43,820,988	%4,31
2007		2,361,016	47,119,554	%5,01

وبننظرة خاطفة لهذا الجدول نكتشف ان جميع فنادق العينة في عام ٢٠٠٧ ازدادت تكاليفها الاجتماعية مقارنة مع التكاليف الكلية عن العام ٢٠٠٦ وبنسبة متفاوتة مما يعكس مدى اهتمام كل فندق بهذه التكاليف الاجتماعية وحجم ومقدار مسؤولياتها الاجتماعية فتصدر فندق الانتركونتننتال يليه فندق الشيراتون ثم فندق الماريوت وخلفه فندق الريوال وأخيراً فندق الراديسون ساس .

#### (٤) إسهامات الشركات عينة البحث في التكاليف الاجتماعية:

##### **فندق راديسون ساس :**

قامت شركة فنادق هوليدي الاردنية بالتزامن أثاث مستعمل لجمعية ام البناتين الخيرية لاعانة الاسر المحتجة بتلك المنطقة كما وتبرعت الشركة بعدد ٨٠ جهاز تلفاز لمستشفي المقاصد بحي نزال التابع لجمعية المركز الاسلامي التابعة بدورها لوزارة الاوقاف ، كما وتبرع الفندق لجمعية العون الفلسطيني بمبلغ ١٠٠٠٠ دولار . كما وتبرع الشركة بمبالغ متفرقة لجمعية الصم والبكم وكذلك جمعية اريحا التعاونية بمبالغ متفرقة بشكل منظم والعديد من المؤسسات الخيرية ، كما ويتم التبرع لمؤسسة الحسين للسرطان .

وفيما يتعلق بتطوير كفاءات ومهارات موظفيها فقد قامت الشركة بالمشاركة في العديد من الدورات والفعاليات الثقافية للنهوض بمستوى موظفيها، كما وعملت الشركة فريق كرة قدم للفندق وينظم شؤون الموظفين افطار سنوي للموظفين بشهر رمضان يتم خلاله توزيع الجوائز على المتميزين وكذلك اجراء القرعة على اختيار ١٥ موظف للذهاب بعمره للديار المقدسة بشكل منظم كل عام بالإضافة للعديد من النشاطات والرحلات المختلفة .

وقام الفندق بعام ٢٠٠٧ على زراعة اشجار النخيل بعدد ٤٦ نخلة محبيطة بالسور الخارجي للنونوك وكذلك فتح مخرج جديد للسيارات يطل على وادي صقرة للتخفيف من الحوادث والاختناق المروري على الشارع الرئيسي .

#### **فندق الاردن انتركونتيننتال :**

أكيد فندق الاردن على اهتمامه بالكوادر العاملة لديه عن طريق عقد دورات تدريبية وبعثات بما مجموعه ١٣ دورة مختلفة في المعاهد المتخصصة خلال عام ٢٠٠٧ إضافة إلى الدورات الفنية والمحاضرات التقافية للسائقين .

ويقوم الفندق بتكرييم موظفيه من خلال احتفالات سنوية منظمة يتم خلالها توزيع الهدايا والتذكارات على الموظفين المميزين والتعريف بالموظفين الجدد .

أما فيما يخص التبرعات فقد بلغت تبرعات الشركة ١٩١٥ دينار لجهات مختلفة، ويرعى الفندق العديد من النشاطات الاجتماعية الخيرية للعديد من المؤسسات الخيرية كما قام الفندق بتجميل ودهان الارصدة المحبيطة بالفندق على نفقته الخاصة .

كما قام الفندق بزرع النخيل على مداخل الفندق وكذلك النجيل الطبيعي امام ساحات الفندق الخارجية وعمل نوافير واحواض ماء مطلة على الشارع الرئيسي .

#### **فندق الماريوت :**

يحظى موضوع التدريب اهتمام ادارة الشركة والفندق واصبحت برامج التدريب والتأهيل متقدمة وترتفد ايضا قطاع الفنادق في الاردن بالعاملة المؤهلة حيث قام الفندق بتدريب اكثر من ٤٥ ألف متدرب في كافة الدوائر التابعة له .

كما وقامت ادارة الفندق بعقد دورات تدريبية لموظفي الفندق بالتعاون مع ماريوت العالمية فعقدت خلال عام ٢٠٠٧ (٩٨) دورة تدريبية منها ١٢ دورة خارجية .

وساهم الفندق في خدمة البيئة وحمايتها من خلال مساحتها في انشاء غابة الماريوت في منطقة ام رمانة وزراعتها بالأشجار .

كما وساهمت الشركة في خدمة المجتمع المحلي من خلال رعاية ثلاثة منازل في قرى SOS وتقديم الملابس لخمسين طفلا ، ودهان وصيانة عدد من المدارس ، وزيارة مراكز العجزة وتقديم وجبات طعام لهم .

#### **فندق الشيراتون :**

تقوم ادارة الفندق والشركة على عقد دورات تدريبية للموظفين وتأهيلهم حيث بلغت عدد الدورات ٦٥ دورة منها ٨ خارجية لتأهيل الموظفين لتقلد مناصب عليا بالفندق .

تقوم الشركة بالتعاون مع بعض الجامعات بتدريب طلبة قسم الفندقة في مختلف التخصصات خدمة للمجتمع المحلي .

كما وتقوم الشركة على العديد من التبرعات للعديد من المؤسسات الخيرية والتعاونية ، وقامت ادارة الفندق بتجميل المنطقة الخلفية المكلة على الدوار الخامس بزراعة النجيل الطبيعي والأشجار المختلفة .

#### **فندق الرويال :**

يقوم الفندق بعقد دورات مختلفة لموظفيه وتدريبهم حيث بلغ عدد الدورات ٣٢ دورة منها ٤ دورات خارجية وكذلك يقوم الفندق على عاته بتدريب العديد من طلبة الكليات والجامعات تخصص الفندق ورفد المجتمع بهم .

يعد الفندق سنويا على تكريم موظفيه وعمل افطار جماع لهم والعديد من الرحلات داخل الاردن والتعريف بهذا البلد السياحي .

يقوم الفندق بالعديد من الحملات الخيرية والتبرعات ابرزها لتكية ام على وعمل موائد الرحمن بالشهر الفضيل ويارة مراكز العجزة والابيام وتقديم الهدايا لهم .

#### (٤-٥) اختبار الفرضيات :

١ - الفرضية الاولى ( ان تكاليف الاداء الاجتماعي للقطاع الفندقي تحظى باعتبارات فائقة من كافة الاطراف المتعايشة مع تلك المؤسسات فهي لم تعد خيارا مطروحا بل ملزمة الكشف عنها ضمن القوائم المالية ) :

تهدف هذه الفرضية الى معرفة مدى ادراك وتفهم متذوي القرار والقائمين على تلك المنشآت الفندقية لمفهوم المسؤولية والاداء الاجتماعي لها .

ويتبين من خلال الجدول رقم (٩) الذي يبين فيه قائمة التكاليف الاجتماعية والجداول رقم (١٠) الذي يبين صافي الارباح للشركات عينة البحث بان مفاهيم المسؤولية الاجتماعية ترتبط بالمؤسسة الفندقية كونها وحدة اقتصادية واجتماعية معا ، من خلال تفاعل هذه المنشآت في الانشطة الاجتماعية من خلال العمل على تمية الموارد البشرية (العاملين ) والمجتمع المحلي والعملاء والبيئة المحيطة حيث ان هذه التكاليف ماخوذة من قوائمها المالية .

وقد اشارت بعض هذه التقارير السنوية للحسابات الختامية لهذا الموضوع تأكيدا على دور هذه المؤسسات الفندقية وانسجاما مع وجودها داخل المجتمعات بصفتها منظمة اقتصادية وعاملة ومن خلال استعراض التحليل السابق تضح بان غالبية متخذى القرار يدركون مفهوم المسئولية الاجتماعية والاداء الاجتماعي وتحظى باعتبارات من كافة الاطراف المتعاشرة ويتم الكشف عنها من خلال قوائمها المالية وتقاريرها السنوية مما يؤكد الفرضية المصاغة وتقبل بها .

٢ - **الفرضية الثانية** ( ان تكاليف الاداء الاجتماعي تعتبر جزء من نشاط المؤسسة الفندقية فهناك علاقة وارتباط بين حجم تلك التكاليف ونتائجها المالية ) :  
تهدف هذه الفرضية الى معرفة مدى تبني المنشآت الفندقية لمحاسبة المسئولية الاجتماعية من خلال العلاقة بين حجم تلك التكاليف ونتائجها المالية وانها تعتبر جزء رئيسي من نشاط المؤسسة من خلال الوقوف على مدى تطبيق المسئولية الاجتماعية في مجالات العاملين والعملاء والمجتمع المحلي والبيئة المحيطة .  
يتضح من خلال الجدول رقم (١٢) والمشار اليه سابقا ، الذي يبين نسبة هذه التكاليف مقارنة مع الايرادات الاجمالية الخاصة بكل فندق على حدة من الفنادق عينة البحث مدى ارتباط هذه التكاليف بائراداتها وان تطبيق المسئولية الاجتماعية من خلال مجالاتها الاربعة مجتمعة العاملين والعملاء والبيئة والمجتمع المحلي ، قد جاء ضمن مستوى قبول عالي لدى المنشآت الفندقية وان اختلف من منشأة لآخر ولكن في مجمله يعكس درجة نقارب وانسجام كبير بين المؤسسات الفندقية في اعتبار تكاليف الاداء الاجتماعي جزء من نشاط المؤسسة .

وتختلف درجة الاهتمام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الفندقية لل المجالات المذكورة اعلاه فاحتل الاهتمام بمجال العاملين المقام الاول قيمة ونسبة من حجم التكاليف المنفقة مقارنة بمجال المجتمع المحلي الذي جاء ثانيا ثم البيئة يليه العملاء وان اختلفت درجة الاهمية من فندق لأخر .

من خلال الاستعراض السابق يتضح بان المنشآت الفندقية الاردنية تعتبر التكاليف الاجتماعية جزء رئيسي من نشاطها وهنالك علاقة وارتباط بين حجم تلك التكاليف ونتائجها المالية مما يؤكّد صياغة الفرضية والقبول بها.

٣ - الفرضية الثالثة ( ان اغلب عناصر تكاليف الاداء الاجتماعي تجاه العاملين في القطاع الفندقي والعملاء المستفيدين من منتجاتها وخدماتها وافراد المجتمع المحلي والبيئة المحيطة بها يمكن حصرها واخضاعها لقياس الكمي والتقرير عنها بشكل تقارير تكاليفية بدرجة ملائمة وقريبة للدقة وبشكل موضوعي ) :

تهدف هذه الفرضية الى التعرف على اغلب التكاليف الاجتماعية سواء كانت هذه التكاليف تجاه العاملين او العملاء او المجتمع المحلي وحتى البيئة المحيطة وامكانية حصر هذه التكاليف واخضاعها لقياس والتقرير عنها على شكل تقرير تكاليفي يستفيد منه العديد من المهتمين بهذه المجالات سواء من داخل الشركة كمجلس الادارة والعمال او من خارجها من خلا مؤسسات المجتمع المدني المهتمة بهذه الامور او الحكومة وغيرها .

ويتضح من خلال الجدول رقم (٩) والمشار اليه سابقا ، بقياس التكاليف الاجتماعية ومعرفة الاداء الاجتماعي وممارسة المؤسسة لمسؤولياتها تجاه المجالات الاربعة المشار اليها سابقا امكانية قياسها والتقرير عنها بشكل كمي وتقرير تكاليفي ، مع العلم بوجود تباين في تقصير المؤسسات الفندقية في القيام بالافصاح عن ادائها الاجتماعي

من خلال تقارير اجتماعية خاصة كما ان حالة القصور هذه ترتبط ايضاً بحالة القصور في تطبيق المسئولية الاجتماعية في بعض المجالات لدى تلك المنشآت .

ويمكن القول بان هنالك صعوبة في تحديد بعض العناصر التكاليفية لكل مجال من المجالات المختلفة التي تم ذكرها على اعتبار ان تحديد بعض هذه العناصر التكاليفية وخصوصاً في مجالات المجتمع المحلي والبيئة والعملاء يكون تحديد عناصرها اصعب ويختبر لفکر واجتهاد ورأي القائم على هذه القوائم المالية ولكن في المجمل هنالك الكثير من العناصر التكاليفية المتفق عليها وخصوصاً في مجال العاملين .

ومن خلال التمعن في الجدول رقم ( ١١ ) والجدول رقم ( ١٢ ) والجدول رقم ( ١٤ ) المشار اليها سابقاً ، انه امكن قياس هذه التكاليف والتعبير عنها بأشكال مختلفة تارة مقارنة بالايرادات الكلية وتارة بالنفقات ومرة اخرى مقارنة مع التكاليف الكلية الاجتماعية .

من خلال الاستعراض السابق يتضح بأن اغلب عناصر التكاليف الاجتماعية يمكن حصرها وقياسها كمية والتعبير عنها بشكل تقرير تكاليفي بدرجة ملائمة وقريبة للدقة بشكل موضوعي مما يؤكد صياغة الفرضية والقبول بها .

٤ - الفرضية الرابعة ( يمكن من خلال استخدام مجموعة من المعادلات الخاصة باحتساب التكاليف الاجتماعية للقطاع الفندقي وقياس اثرها على الرفاهية الاجتماعية والحكم على اداءها تجاه العاملين والعملاء وافراد المجتمع والبيئة بشكل مناسب ) : تهدف هذه الفرضية الى التعرف على طرق قياس التكاليف الاجتماعية باستخدام مجموعة من المعادلات الخاصة بالقطاع الفندقي واثر هذه التكاليف على الرفاهية الاجتماعية بشكل مناسب .

ويتضح من خلال الجداول من رقم (٩) الى الجدول رقم (١٥) ، المشار اليها سابقا

في البحث استخدام طرق عديدة في قياس هذا التكاليف تارة مقارنة مع الايرادات

الكلية لكل فندق وتارة اخرى مع الايرادات الكلية للفنادق مجتمعة وتارة مع اجمالي

تكاليفها ومرة مقارنة مع تكاليفها الاجمالية لعينة الفنادق .

ويمكن قياس هذه التكاليف بطرق مختلفة لمعرفة اثرها في كل مجال فمن خلال

الجدوال اعلاه نستطيع قياس التكاليف الاجتماعية للعاملين مثلا بقسمتها على اجمالي

التكاليف الاجتماعية للمجالات الاربعة في القائمة التكاليفية الواحدة لمعرفة اثرها

والحكم على ادائها وهذا ينطبق على جميع المجالات التكاليفية الخاصة بالفنادق .

من خلال استعراض التحليل السابق يتضح بأنه يمكن استخدام مجموعة من المعدلات

الخاصة باحتساب التكاليف الاجتماعية للفنادق وقياسها وبيان اثرها والحكم على ادائها

تجاه المجالات المختلفة لقائمة التكاليف الخاصة بالفنادق بشكل مناسب مما يؤكد صحة

صياغة الفرضية وتأكيدتها .

## **الفصل الخامس : قياس التكاليف الاجتماعية عمليا وعرض النتائج**

الاستنتاجات	١-٥
التصصيات	٢-٥
المراجع العربية	٣-٥
المراجع الأجنبية	٤-٥
الملاحق	٥-٥

## ( ١-٥ ) الاستنتاجات:

- (١) أوضحت الدراسة ان تكاليف الاداء الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية تحظى باعتبارات هامة لدى مختلف الاطراف المتعايشة معها ، وان هذه التكاليف ترتبط بعلاقة مع الايرادات الاجمالية للفندق .
- (٢) إن مخرجات النظم المحاسبية الحالية قاصرة عن الإفصاح عن تكاليف المسؤولية الاجتماعية ومدى المنافع الاجتماعية التي تحدثها في المجتمع الذي تعمل فيه، ومع ظهور الاتجاه الحديث في النظر إلى المنشأة كونها جزء من مجتمع تؤثر وتنتأثر به طرح الفكر المحاسبي نظام المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بسبب تطور وتعقد الأنشطة الاقتصادية المختلفة وزيادة تأثيرها في المجتمع العلم ان بعض المنشآت بدأت تولي اهتمام بهذا الاتجاه .
- (٣) يتصرف قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية بنوع من التعقيد والصعوبة وذلك بسبب وجود متغيرات عدّة بعضها قابلة لقياس الكمي وأخرى غير قابلة.
- (٤) استنتجت الدراسة الى انه يمكن قياس التكاليف الاجتماعية بالمحالات الاربعة الوارد ذكرها والتعبير بشكل تقرير تكاليفي وبشكل موضوعي ، كما ويمكن قياس التكاليف الاجتماعية بعدة طرق من خلال معدلات خاصة بالفنادق .
- (٥) مع أن الدراسة عينت بالتحديد الواسع والدقيق لأنشطة ذات الطابع الاجتماعي ووضحتها في محاور اربعة أشار لها النموذج، فإن النموذج يمكن تطويره لاستيعاب مجالات وقنوات أخرى ذات طابع اجتماعي لم يشير إليها النموذج المقترن وذلك اعتماداً

على طبيعة نشاط الشركة وحجمها واكتشاف مجالات أخرى للأضرار التي تسببها للمجتمع والتي تستوجب انفاقاً أكبر في المجال الاجتماعي.

(٦) عدم وجود معايير يمكن الرجوع إليها في قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية في الأردن بشكل فاعل وسليم.

(٧) إن المؤسسات الفندقية توافق من حيث المبدأ على المحافظة على البيئة وذلك إلى الحد الذي يتطلب دفع تكاليف للمحافظة عليها وهذا واضح من خلال قائمة التكاليف المعدة بهذا الخصوص .

#### (٢-٥) التوصيات:

(١) العمل على زيادة الاهتمام بالعملاء اجتماعياً من قبل المؤسسات الفندقية الاردنية وابراز المسؤولية الاجتماعية من خلال رفع مساهمة القطاع الفندقي بهذا الجانب .

(٢) إصدار التشريعات القانونية الخاصة والمعايير المساعدة لتطبيق نظام المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية في الأردن.

(٣) تعميق وتطوير المناهج الدراسية في الجامعات الأردنية التي لها صلة بالموضوع وخاصة كليات الإدارة والاقتصاد والهندسة والعلوم، كي تعمل كل في مجال اختصاصه للمساهمة في قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية.

(٤) توفير المعلومات المحاسبية الضرورية المرتبطة بجانب المسؤولية الاجتماعية مبوبة وفق الأنشطة الاجتماعية التي تقدمها الشركات لمختلف الفئات والنفقات التي ضحت

بها ضمن هذا الإطار، وفي هذا الاتجاه فإن على إدارة الشركة تشخيص الأنشطة الاجتماعية التي تتوى الإنفاق عليها وبشكل واضح لتمكين الأجهزة المحاسبية من الإفصاح عنها وعن الأهداف المتواخة منها بشكل دقيق يسهل مراقبتها وقياسها والتقييم بموجبها.

(٥) بث وتعزيز الوعي من خلال أجهزة الإعلام المختلفة لتنمية المعرفة والمنشآت كافة بالتعامل الإيجابي مع البيئة بالشكل الذي لا يؤثر على التوازن البيئي.

(٦) حتى تقوم الوحدات الاقتصادية بمسؤوليتها الاجتماعية يجب أن تدرك أولاً هذه المسؤولية ثم تقوم بها وتوضح عنها ضمن تقارير خاصة أو ضمن التقارير السنوية التقليدية.

(٧) تفعيل دور الجهات الراعية للمسؤولية الاجتماعية - الحكومية منها والأهلية كوزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة العمل ودائرة المعايير والمقياس وجمعية حماية البيئة وجمعية حماية المستهلك وغيرها لأن رعاية المجتمع ليست مسؤولية حكومية بل تشمل مختلف فعاليات المجتمع (العامة والخاصة) على حد سواء.

(٨) إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول المسؤولية الاجتماعية ومحاسبتها لتعزيز وفهم أهميتها .

(٩) اعتماد الرفاهية الاجتماعية ضمن أهداف الوحدة الاقتصادية بما يمكن النظام المحاسبي المطبق استناداً للآثار الاجتماعية والبيئية وضرورة تكامل النظام المحاسبي للرفاهية الاجتماعية في الوحدة الاقتصادية لتحقيق الربط بين حساباتها .

(١٠) تخصيص نشرة إحصائية إعلامية أو فصل مستقل ضمن النشرات الإحصائية المتخصصة لغرض نشر مؤشرات مساهمات الوحدات المختلفة في الرفاهية الاجتماعية يوفرها النظام المحاسبي بشكل دوري على مستوى الوحدة .

**(٣-٥) المراجع العربية :**

- (١) ابوالفتوح ، سمير، (١٩٨٧) ، "البعد الاجتماعي واثر مفهوم الوحدة المحاسبية والقرارات الاستثمارية" دراسات ، مجلد ١٤ ، عدد ٨ ، عمان ، ص ٧٤ .
- (٢) الاحمد ، احمد ، (١٩٩٤) ، "التشريعات وأثرها على تشجيع الاستثمار في الاردن" ، في الاقتصاد الاردني : المشكلات والأفاق ، تحرير ، مصطفى الحمارنة ، مركز الدراسات الاستراتيجية ، الجامعة الاردنية ، عمان ، ص ص ٤٠٩ - ٤١٠ .
- (٣) أيوب، لقمان محمد، (١٩٩٢) ، "نظام محاسبي مقترن للمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية" ، رسالة ماجستير محاسبة، جامعة الموصل .
- (٤) البنك المركزي الاردني ، (٢٠٠٨) ، النشرة الاحصائية الشهرية ، المجلد ٤ - العدد ١ ، دائرة الابحاث ، كانون الثاني .
- (٥) التويجري ، محمد ، (١٩٨٨) ، "المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص بالملكة العربية السعودية" المجلة العربية للادارة ، العدد ٣ ، ص ص ٢٠ - ٣٤ .
- (٦) جربوع ، يوسف ، (٢٠٠٧) ، "مدى تطبيق القياس والافصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة" ، مجلة الجامعة الاسلامية ، المجلد الخامس عشر ، العدد الاول ، ص ص ٢٣٩ - ٢٨١ .
- (٧) جمعية الفنادق الاردنية ، الاردن ، نظام جمعية الفنادق الاردنية رقم (٣٢) لسنة ١٩٩٧ ، عمان ، ص ص ١- ٥ .
- (٨) الجهماني، يوسف ، (١٩٩٦) ، "محاسبة المسئولية الاجتماعية والشركات المساهمة العامة" ، مجلة أبحاث اليرموك الأردن ، المجلد ١٢ ، العدد ٤ ، ص ص ٤٥ - ٨٥ .

- (٩) الحمادين ، راضي ،(٢٠٠٢) ، "محاسبة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الفندقية : دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت " .
- (١٠) حنان،رضوان حلوة ،(٢٠٠٣) ، "بدائل القياس المحاسبي المعاصر" دار وائل للنشر ، عمان ، ص ص ٢٣١-٢٩٩ .
- (١١) الحيالي ،وليد ،(١٩٩٧) ، "اجراءات القياس المحاسبي لتلوث البيئة " دراسة غير منشورة ، جامعة العلوم التطبيقية ، عمان ، الاردن ، ص ٢٤ .
- (١٢) الخالدي ، ايناس ،(٢٠٠١) ، "نحو انشاء محكمة بيئية في الاردن " ، الرأي ، عمان ، العدد ، ١١٢٧٨ ، ١١٢٧٨ تموز ، ص ١٧ ، العمود الثاني .
- (١٣) دائرة الاحصاءات العامة ، الاردن ،(٢٠٠٧)، المسوحات السنوية لقطاع الخدمات للفترة من عام (٢٠٠٦-٢٠٠١ ) ، جداول متعددة ، قسم مسح قطاع الخدمات .
- (١٤) دائرة ضريبة الدخل ، الاردن ،(١٩٩٧)، قانون ضريبة الدخل رقم (٥٧) لسنة ١٩٨٥ وتعديلاته ، عمان ، ص ص ٢٤-٢٧ .
- (١٥) رجب،عبدالعزيز ، (١٩٨١) ، "الاطار العام لنظرية المحاسبة الاجتماعية الاقتصادية" ، مجلة العلوم الاجتماعية،السنة ٩ ، العدد ٤ ، جامعة الكويت ، ص ص ١٢٣-١٣٥ .
- (١٦) سلامة، نبيل فهمي،(١٩٩) ، "المحاسبة والمراجعة الاجتماعية" ، مكتبة الجلاء الحديثة - بور سعيد .
- (١٧) السينيري، محمد سعيد، (١٩٨٩) ، "المحاسبة البيئية" ، جمعية حماية البيئة، الكويت.

- (١٨) الشرع، مجید جاسم، (٢٠٠٢)، "المراجعة عن المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية" ص ص ٥١-٥٢، دار وائل للنشر، عمان .
- (١٩) شركة جنرال مدیترانیان القابضة لادارة الفنادق ذ.م.م تقریر مجلس الادارة والبيانات الحسابية الختامية لعام (٢٠٠٧ ) ، تقریر اولي قابل للمناقشة والتعديل ، عمان .
- (٢٠) الشركة الدولية للفنادق والاسواق التجارية م.ع.م. ، تقریر مجلس الادارة والبيانات الحسابية الختامية لعام (٢٠٠٧ ) ، عمان.
- (٢١) الشركة العربية الدولية للفنادق م.ع.م. ، تقریر مجلس الادارة والبيانات الحسابية الختامية لعام (٢٠٠٧ ) ، عمان.
- (٢٢) شركة الفنادق والسياحة الاردنية م.ع.م. ، تقریر مجلس الادارة والبيانات الحسابية الختامية لعام (٢٠٠٧ ) ، عمان.
- (٢٣) شركة فنادق هوليدی الاردنية ذ.م.م. ، تقریر مجلس الادارة والبيانات الحسابية الختامية لعام (٢٠٠٧ ) ، تقریر اولي قابل للمناقشة والتعديل ، عمان.
- (٢٤) شعشاوة، ماهر، (١٩٩١) ، "محاسبة المسؤولية الاجتماعية بالتطبيق على الشركات الصناعية المساهمة العامة" رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، ص ٤ .
- (٢٥) الشيرازي ، عباس ، (١٩٩٠) ، "نظريّة المحاسبة" ، الطبعة الأولى ، ذات السلسل ، الكويت ، ص ص ٢٧-٣٤٨ .
- (٢٦) الصرافي صالح، (١٩٩٧) ، "المحاسبة البيئية والتنمية المستدامة" ، مجلة التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية للدول الإسلامية المجلد الثامن عشر، تركيا .

- (٢٧) الطراونة ، محمد ، (٢٠٠٠) ، " التخاصية والمسؤولية الاجتماعية - دراسة تحليلية " المنارة ، المجلد ٥ ، العدد ١ ، المفرق ، ص ص ٤٣٠-٣٧٩ .
- (٢٨) العاني، حارس كريم، (٢٠٠٥) ، "دور المعلومات المحاسبية في قياس وتقدير الاداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية دراسة تطبيقية في مملكة البحرين"، المؤتمر العلمي الرابع المنعقد في جامعة فيلادلفيا ، عمان.
- (٢٩) عبد المجيد، محمد محمود، (١٩٨٦) ، "الإفصاح عن المعلومات الاجتماعية في القوائم المالية المنشورة ، نموذج مقترن" ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد ٤٣
- (٣٠) العمري ، احمد، (٢٠٠٠) ، "استخدام النسب المالية للتنبؤ بالصناعة الفندقية في الأردن " رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت ، ص ص ٤٨ - ٤٩ .
- (٣١) الفضل مؤيد، نور، عبد الناصر والدوغji، علي ، (٢٠٠٢)، "المشاكل المحاسبية المعاصرة " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع - عمان، ص ص ١٥٩-٢١٨ .
- (٣٢) المالكي ، عبدالله ، (١٩٩٤)، "استراتيجية تشجيع الاستثمارات الخارجية في الأردن " الطبعة الاولى ، منشورات مجلس البحث العلمي الاردني ، عمان ، ص ٢٠ .
- (٣٣) المرسي، السيد ، (١٩٨٩) ، " المحاسبة الاجتماعية المتخصصة بالجمهورية العربية اليمنية "المجلة العربية للادارة،المجلد ١٣ ، العدد ٢ ، ص ص ٩٢-١٢١ .
- (٣٤) مطر، محمد ، (٢٠٠٤)، " التأصيل النظري للممارسات المهنية المحاسبية في مجالات القياس ، العرض ، الافصاح " دار وائل للنشر ، ص ص ٤١٣-٤٢٦ ، عمان .

(٣٥) مطر، محمد، (٢٠٠٠)، "مشكلات في المحاسبة الاجتماعية" ، مجلة المحاسب

القانوني العربي، إصدار المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، العدد ١١٤، الربع الثاني

. ، عمان، ص ص ٥٢-٥٠.

(٣٦) مطر، محمد و الحيالي، وليد و الروي، حكمت، (١٩٩٦)، "نظريّة المحاسبة

و اقتصاد المعلومات" الطبعة الأولى، دار حنين للنشر والتوزيع ، عمان، ص ١٨ .

(٣٧) المعايطة، سالم، (١٩٩٧)، "دراسة تحليلية لقطاع السياحي واثرها على الاقتصاد

الاردني خلال الفترة ١٩٧٠-١٩٨٩" رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات

العليا، الجامعة الأردنية ، ص ١١٦ .

(٣٨) مؤسسة تشجيع الاستثمار ، الاردن ، "قانون وانظمة تشجيع الاستثمار

١٩٩٥/٢٠٠٠ ، عمان ، ص ص ٥-١ .

(٣٩) نجم، نجم عبود، (٢٠٠٠)، "أخلاقيات الإدارة في عالم متغير" ، المنظمة العربية

للتنمية الإدارية ، القاهرة .

(٤٠) نقابة المحامين الاردنيين ، الاردن ، قانون الشركات رقم (٢٢) لسنة ١٩٩٧ ،

عمان ، ص ١٢٢ .

(٤١) نور، عبد الناصر وشاكر، منير، (٢٠٠١)، "محاسبة المسؤولية الاجتماعية -

محاولة بناء نموذج لقياس التكاليف الاجتماعية في الشركات الأردنية" ، المجلة الدولية

للعلوم الإدارية معهد التنمية الإدارية بدولة الإمارات، المجلد رقم (٦) العدد رقم (٣) ، ص

. ٢٥٧-٢٨٧.

(٤٢) نور، عبد الناصر، صيام، وليد، (١٩٩٨)، "واقع محاسبة المسؤولية الاجتماعية

في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية - دراسة ميدانية" ، ورقة عمل مقدمة

ضمن المؤتمر العلمي المحاسبي الثاني الذي عقده جامعة العلوم التطبيقية الأهلية بالتعاون مع جمعية المحاسبة الأردنية تحت عنوان "المحاسب العربي وتحديات القرن الحادي والعشرين" عمان .

(٤٣) هيئة تنشيط السياحة، ٢٠٠٨، عمان – الأردن .

(٤٤) هيئة الوراق المالية ، الأردن ، "تعليمات الأفصاح والمعايير المحاسبية ومعايير التدقيق والشروط الواجب توافرها في مدققي حسابات الجهات الخاضعة لرقابة هيئة الوراق المالية رقم (١) لسنة ١٩٩٨" ، عمان ، ص ص ٨ - ١٠ .

(٤٥) وزارة السياحة والآثار ، الأردن ، للفترة (٢٠٠٧-٢٠٠٢ ) نشرة من خلال الانترنت على العنوان [www.toursim.jo](http://www.toursim.jo) رقم الإيداع لدى المكتبة الوطنية ٢٤٣٦/٢٠٠٦ .

(٤٦) وزارة السياحة والآثار ، الأردن ،(٢٠٠٨)، مؤشرات قطاع السياحة للفترة من عام (٢٠٠٧-٢٠٠٢ ) ، مديرية المعلومات والاحصاء .

#### (٤-٥) المراجع الأجنبية :

- 1) A.D.Shocker and S.P.Sethi,(1974),"An Approach to Incorporating Social Preferences in Developing Corporate Action Stratigies ",In The Unstable Ground : Corporate Social Policy in a Dynamic Society ,edited by ,S.P.Sethi,Melville Publishing Company ,NewJersey, ,P.67 .

- 2) Ariche B.Caroll,(1991), "The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders " , Business Horizons,Indiana University ,July, P.42.
- 3) A.Sharp and C.Register and A.Leftwich,( 1994) , Economic of Social Issue , Eleventh Edition , R,Irwin, PP.120-121 .
- 4) Corporate Ethics and International Business(2000), www. Foundation.com.
- 5) David F.Linowes, (1968), "Socio-Economic Accounting ",The Journal of Accountancy ,November ,P.37 .
- 6) Estes, R.W. (1976).Corporate Social Accounting New York: Wiley.
- 7) Fleichman: Daniel B.,Accounting for Costs incurred from environmental damage, New York, State Society of Certified Public Accountants.
- 8) J.L.Bookholdt,Accounting Information System,(1996), : Transaction Processingand Controls,Fourth Edition,McGrawHill ,USA, ,P.4
- 9) Lance McMahon,( 1995), "Corporate Accountability in Australia : Managing the Information Environment for Corporate "Journal of Bbusiness Ethics , Vol.14,issue 8 , PP.673-682 .
- 10) Lee J.Seidler and Lynn L.Seidler,Social Accounting,(1975), :Theory ,Issue,and Cases,Melville Publishing Co.,byJohn Wiley &Son,Los Angeles,USA, P.3.
- 11) Magdalena Shotter ,(1994) , "The Social Responsibility Of Quoted Companies in the Republic Of South Africa " ,Dissertation Abstract Mcom Degree , University of Pretoria , South Africa.

- 12) MWE Glautier and B Underdown ,(1991),Accounting Theory and Practice ,Fourth Edition ,Flb and Pitman Publishing ,Great Britain , P.426 .
- 13) O.C.Ferrell and John Fraedrich,business Ethics,(1994);: Ethical Decision Making and Cases,Second Edition,Houghton Mifflin Company ,USA, P.15-87.
- 14) Sen and Bhattacharya ,(2001), " Does Doing Good Always Lead To Doing Better ? Consumer Reaction To Corporate Social Responsibility " , Journal of Marketing Research , Vol.38 , No. 2 , pp. 225-243 .
- 15) Wan Hill & Ian Fraster, (1998), "Patients Voices , Right and Responsibilities : on Implementing Social Audit in Primary Health Care "Journal of Business Ethics ,Vol.17 Issue 13,PP.1481-1498 .

٥-٥) الملاحق :

السيد / مدير عام الشركة ( الفندق ) المحترم

السيد / مدير مالي الشركة(الفندق) المحترم

تحية طيبة وبعد ،،،

لقد اعدت هذه القائمة من أجل دراسة بحثية لمشروع التخرج لدرجة الماجستير من جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا - تخصص محاسبة لبحث بعنوان "قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساحتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية دراسة ميدانية (تطبيقيه ) على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الاردن "

وما لهذه الدراسة من أهمية فانني آمل لامساعدة على تعبئة هذه القائمة علماً بأن جميع المعلومات التي سوف تدللون وتزودنا بها سوف تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

\* للمساعدة او الاستفسار في تعبئة القائمة أرجو أن لا تترددوا بالاتصال على هاتف رقم ٢١٤٤ / ٥٥٥٠٧٩ او ٨٠٠ / ٥٦٠٥٠٦

\* المراسلة عن طريق الفاكس على رقم ١٠٨ / ٥٦٩٩٠٦

\* المراسلة عن طريق e-mail

[Iyad\\_odeh3@yahoo.com](mailto:Iyad_odeh3@yahoo.com)

### جدول رقم (١)

#### قائمة تكاليف الأداء الاجتماعي للشركات عينة الدراسة

عن المدة من ————— إلى —————

عناصر التكلفة	٢٠٠٦	٢٠٠٧	ملاحظات
<p><b>أولاً : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه العاملين</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* تكاليف حوازوبدلات بدون الأجر الأساسي.</li> <li>* تكاليف منح ومجاالت العاملين.</li> <li>* تكاليف المساهمات بالضمان الاجتماعي.</li> <li>* تكاليف ملابس للعاملين.</li> <li>* تكاليف علاج (المشاركة بالتأمين الصحي)</li> <li>* تكاليف اطعام الموظفين</li> <li>* تكاليف نشرات دورية ومجلات.</li> <li>* تكاليف بعثات الحج والعمرة.</li> <li>* تكاليف نفقات مختلفة للعاملين</li> <li>* تكاليف وسائل نقل العاملين.</li> <li>* تكاليف إسكان العاملين.</li> <li>* تكاليف المسابقات والأنشطة الرياضية.</li> <li>* تكاليف النوادي والرحلات.</li> </ul>			

			* تكاليف تدريب العاملين.
			اجمالي تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه العاملين
			<p><b>ثانياً : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه العملاء</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* تكاليف إزالة مسببات شكاوى العملاء.</li> <li>* تكاليف البحث والتطوير.</li> <li>* تكاليف الرقابة على الخدمات المقدمة.</li> <li>* تكاليف زيادة الأمان (اجراءات أمنية )</li> </ul>
			إجمالي تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه العملاء.
			<p><b>ثالثاً : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه المجتمع</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* تكاليف دفع الضرائب المباشرة وغير مباشرة ( ضريبة دخل ، صريبة موظفين ، أخرى ) ما عدا ضريبة المبيعات</li> <li>* تكاليف دفع الضرائب على الابنية والمسقفات .</li> <li>* تكاليف دفع الرخص والاشتراكات ( جمعية الفنادق ، هيئة تشطيط السياحة ، وزارة السياحة ، الخ )</li> <li>* تكاليف التبرع لصالح البحث العلمي</li> <li>* تكاليف تبرعات للمؤسسات الخيرية والرياضية و التعليمية الاجتماعية.</li> </ul>
			إجمالي تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه المجتمع.
			<p><b>رابعاً : عناصر تكاليف الأداء الاجتماعي تجاه البيئة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* تكاليف معالجة مياه الصرف الصحي</li> <li>* تكاليف التخلص من المخلفات ( امانة عمان )</li> <li>* تكاليف منع التلوث البيئي (مكافحة الحشرات )</li> <li>* تكاليف تجميل وتشجير مناطق المجتمع</li> </ul>
			المجموع الكلي لتكاليف الأداء الاجتماعي.