

تعريف الإدارة يمكن تعريف الإدارة بعدة تعاريف منها تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة وتنسيق جهود الآخرين المشتركة من أجل تحقيق أهداف معينة. العملية التي تتضمن بشكل خاص العنصر الإنساني الذي يعمل بصورة مشتركة نحو أهداف معروفة. العملية التي تقوم بموجبها مجموعة بتوجيه أعمال آخرين نحو أهداف عامة محددة. العملية التي يتم بموجبها العمل مع الآخرين ومن خلالها لتحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية باستخدام الموارد المحدودة بكفاءة في بيئة متغيرة. تنسيق جميع الموارد من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة من أجل تحقيق أهداف محددة. إيجاد بيئة فعالة لأفراد يعملون كمجموعات ضمن تنظيم رسمي. عملية الإدارة وظائف الإدارة (The Management Process (Management Functions: بغض النظر عن نوع المؤسسة أو حجمها أو عملها وبغض النظر عنا المسميات التي ظهرت في الفترة الأخيرة مثل: إدارة المخاطر Risk management الإدارة بالأهداف الإدارة من خلال المخرجات. إلخ) فإن عملية الإدارة أو وظيفتها تشمل على المهام الرئيسية التالية: التنظيم Organizing التوجيه Directing الرقابة Controlling العمل بروح الفريق Teamwork ويشمل التفكير المنطقي لوضع خطط بديلة متعددة لمواجهة التغيرات الطارئة وافتراسات وتصورات وعمل مسارات وتخمين للأحداث القادمة معتمداً على الحدث والأساليب الموضوعية، وبالتالي فهو يولد الإحساس بوحدة نمط العمل يقلل من السلوك الانفعالي العشوائي. برؤية مستقبلية بهدف تحقيق أهداف واضحة، والتي تركز في المستويات الإدارية العليا على أغراض المؤسسة وأهدافها تخطيط استراتيجي)، بينما يكون على المستويات الإدارية الأقل هو تحديد الطرق التي ستنجز بها هذه النهايات وهو ما يدعى (بالتخطيط العملي أو التشغيلي)، ويختلف المدى الزمني للنوعين فالأول يخطط له الخمس سنوات ، بينما الآخر فيخطط له لفترات قصيرة حسب الموازنة السنوية. كما تنبع أهمية التخطيط من كونه يرسم طريق العمل لسنوات عديدة قادمة وبقدر ما يكون التخطيط متقناً سيكون العمل مجدياً وصحيحاً وستكون النتائج وفق التوقعات. - التنظيم : Organizing هو توزيع المهام والمسؤوليات والواجبات التي تم تحديدها في عملية التخطيط على الأفراد أو المجموعات المختلفة في المؤسسة، لتحقيق الأهداف"، والتنظيم يوفر آلية وضع الخطط موضع التنفيذ، ويمكن تعريفها بأنها "عملية توجيه نشاطات أفراد المؤسسة في المتوخاه وتصل إلى الأهداف المتفق عليها، وهي وظيفة إدارية يقوم المديرين من خلالها بتحديد ما إذا كان الموظفون يقومون بالعمل المطلوب واتخاذ الإجراءات المناسبة لإصلاح الخلل. له للتحقق من أن المؤسسة تحقق أهدافها وذلك عن طريق جمع المعلومات التي تقيس الأداء الحالي للمؤسسة. مقارنة الإنجاز الحالي بمعايير الإنجاز التي سبق تحديدها. ثم يتم تقرير إذا كان من الواجب إدخال تعديلات أو تكييف المؤسسة لتتضمن المعايير التي سبق تحديدها. العمل بروح الفريق : Teamwork تتضمن هذه الوظيفة اختيار الموظفين وتدريبهم وتطوير مهاراتهم كما تتضمن أيضاً تقييم أداء هؤلاء الموظفين، وتحقيق العمل بروح الفريق فائدين أساسيتين هما : أولاً: أنه من المرجح أن يكون الناتج أكثر تقنية. ثانياً: من المرجح أن يقبل أعضاء الفريق التغييرات التي ساهموا في اقتراح إدخالها ويؤيدونها، وهكذا فإن المشاركة في تصميم العمل تساعد في بناء نوع من الإجماع وتخفف من حدة المقاومة للتغيير. أولاً: مكونات العملية الإدارية بصفة عامة وفي أي مجال: كل مجال يحتاج إلى الإدارة الفعالة وهي تعنى إدارة مبنية على أسس علمية ويجب التأكيد على أهمية الإدارة لأي مجال وقطاع وخاصة القطاع السياحي. وفيما يلي مكونات العملية الإدارية أو الركائز الأساسية التي تعتمد عليها العملية الإدارية. ركائز ومكونات العملية الإدارية الوظائف الرئيسية للإدارة الوظائف المتخصصة الركيزة الثانية المهارات الإدارية الخمسة 1. التخطيط. 2. التنظيم. 3. الأفراد. العلاقات الإنسانية. التوجيه. الإدارة المالية. اتخاذ القرارات. 4. التسويق. التحفيز. الاتصالات. ولكي تنجح الإدارة لابد أن تعتمد على الثلاثة مكونات والركائز السابقة ، حيث تعتمد على استخدام التخطيط للمنشأة في توجيه المروسين، وتراقب كل أعمال وأنشطة المنشأة السياحية ومع المتابعة تظهر المشكلات إذا لكي تنجح في عملنا السياحي ويتم تقديم خدمة على مستوى عالي للسائحين يجب أن تعتمد الإدارة على الركائز العلمية الثلاثة السابقة فل غابت ركيزة منهم خاصة الأولى والثانية أو أحدهم تنهار العملية الإدارية كلها. أولاً: الوظائف الرئيسية للإدارة: إن الركيزة الأولى تمثل أهم ركائز العملية الإدارية والنشاط السياحي أكثر حاجة إلى النظام الإداري لأنه نشاط إنساني بالدرجة الأولى فالسائح يقطع المسافات لذلك يجب ألا يجد المساوئ التي يلاقيها ولذلك فإذا لم يكن مستوى الأداء عالي ويكون هناك عدم ارتفاع في مستوى الخدمة وذلك ناتج عن ضعف التوجيه والرقابة. مثال تطبيقي: يمكن تشبيه المبنى بالعملية الإدارية فنجد أن الأثاث هو الركيزة الأولى فلو لم يهتم المدير بالوظائف الإدارية كأنهم لعبوا في أساس المبنى وتنهار العملية كلها بعد فترة. 1 - التخطيط : حيث توضع خطة للفترة المقبلة ولا فرق بين التخطيط في السياحة وأي نشاط آخر، والتخطيط هو التوقع والتنبؤ بالأحداث المستقبلية والاستعداد لها بكافة الوسائل والإمكانيات المتاحة ولتحقيق الأهداف المرجوة يوضع خطة علمية مدروسة تكون قائمة على ذخيرة من المعلومات

والبيانات الصادقة من مصادرها المختلفة. إن السياحي والإدارة هي جهاز بدونه لا يتمكن أي مشروع من الاستقرار فهي الإدارة عنصر هام من عناصر إنجاح أي نشاط خاصة النشاط الأدوات والأساليب التي تستخدم لإدارة أي مؤسسة، إنشاد السيطرة والتوجيه. يتعلق بالسياحة والسفر أو النقل أو الفندق أو أي مجال من مجالات السياحة وأي مشكلة سياحية ترجع في الأصل إلى مشكلة ضعف الإدارة، فعلى سبيل المثال انخفاض مستوى المنتج السياحي أو الخدمات السياحية المقدمة للسائحين يرجع في الأصل إلى انخفاض مستوى الكفاءة الإدارية. ٢ - التنظيم: هو وظيفة إدارية أساسية، وهو المسئول عن ضبط إيقاع العمل ويتم عمل التعديلات للحصول على تنظيم يتمشى مع الواقع العملي. - التوجيه يجب أن يكون الرؤساء لديهم العلم والخبرة والمهارة بقدر معين يسمح لهم بتوجيه المرؤوسين التوجيه السليم لأداء العمل بشكل أفضل، التوجيه في النهاية هدفه الارتقاء بمستوى الأداء وأن يتم تقديم الخدمة على أعلى مستوى في أي مكان، والرئيس يوجه من خلال آليات معينة. ٤ - الرقابة وتعنى التأكد من أن العمل يسير في طريقه السليم الصحيح حسب النظم واللوائح الموجودة ولو غابت الرقابة يحدث تسبب هذا ما نجده الآن والإهمال هو أحد نتائج عدم الرقابة، مثال حدثت مشكلة منح القروض في البنوك نتيجة غياب الرقابة على البنوك مما يؤدي إلى انهيار العمل فهي وظيفة إدارية أساسية. هناك رقابة مركزية على مستوى الدولة وتتمثل في هيئة الرقابة الإدارية، والغرف السياحية ووزارة السياحة تراقب الشركات وغيرها وهناك الرقابة الداخلية على كل نشاط داخل المنشآت السياحية وكل منشأة لها أنظمتها الرقابية الخاصة بها ولا تأتي الرقابة إلا من خلال وضع معايير فلا توجد رقابة بلا معايير فالرقابة هي معايير ومقاييس أداء موضوعية. ثانيا: الوظائف الإدارية المتخصصة. وتسمى وظائف المنشأة أو المشروع وتشمل الإنتاج، والأفراد، والأموال والتسويق أي منشأة (سياحية) فيها إنتاج وينطبق الإنتاج على الخدمات والسلع المادية والملبوسة والتسويق على مستوى قسم أو إدارة فندق،