تعاريف الإدارةيمكن تعريف الإدارة بعدة تعاريف منهاتخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة وتنسيق جهود الآخرين المشتركة من أجلتحقيق أهداف معينة.العملية التي تتضمن بشكل خاص العنصر الإنساني الذي يعمل بصورةمشتركة نحو أهداف معروفة.العملية التي تقوم بموجبها مجموعة بتوجيه أعمال آخرين نحوأهداف عامة محددة.العملية التي يتم بموجبها العمل مع الآخرين ومن خلالهم لتحقيق أهدافالمؤسسة بفاعلية باستخدام الموارد المحدودة بكفائة في بيئة متغيرة .تنسيق جميع الموارد من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيهوالرقابة من أجل تحقيق أهداف محددة.إيجاد بيئة فعالة لأفراد يعملون كمجموعات بغض النظر(The Management Process (Management Functions: (ضمن تنظيم رسمي.عملية الإدارة وظائف الإدارة Risk عن نوع المؤسسة أو حجمها أو عملها وبغض النظر عنالمسميات التي ظهرت في الفترة الأخيرة مثل: إدارة المخاطر الإدارة بالأهداف الإدارة من خلال المخرجات. إلخ) فإنعملية الإدارة أو وظيفتها تشمل على المهام الرئيسية management ويشمل التفكير المنطقى Teamwork ه العمل بروح الفريقControlling الرقابةDirecting التوجيهOrganizing التالية:التنظيم لوضع خطط بديلة متعددة لمواجهة التغيرات الطارئة وافتراضات وتصورات وعمل مسارات وتخمين للأحداث القادمة معتمداً على الحدث والأساليب الموضوعية، وبالتالي فهو يولد الإحساس بوحدة نمط العملويقلل من السلوك الانفعالي العشوائي.برؤية مستقبلية بهدف تحقيق أهداف واضحة، والتي تركز في المستوياتالإدارية العليا على أغراض المؤسسة وأهدافها تخطيط استراتيجي)، بينما يكونعلى المستويات الإدارية الأقل هو تحديد الطرق التي ستنجز بها هذه النهايات وهو ما يدعى (بالتخطيط العملياتي أو التشغيلي)، ويختلف المدى الزمني للنوعين فالأول يخطط له الخمس سنوات ، بينما الآخر فيخطط له لفترات قصيرةحسب الموازنة السنوية.كما تنبع أهمية التخطيط من كونه يرسم طريق العمل لسنوات عديدة قادمة وبقدر ما يكون هو توزيع المهامOrganizing : التخطيط متقناً سيكون العمل مجدياً وصحيحاًوستكون النتائج وفق التوقعات.ـ التنظيم والمسئوليات 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 فيالمتوخاه وتصل إلى الأهداف المتفق عليها، وهى وظيفة إدارية يقوم المديرونمن خلالها بتحديد ما إذا كان الموظفون يقومون بالعمل المطلوب واتخاذالإجراءات 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 تتضمن هذه الوظيفة اختيارTeamwork : أو تكييف المؤسسة لتتمشىمع المعايير التي سبق تحديدها.ه العمل بروح الفريق الموظفين وتدريبهم وتطوير مهاراتهم كما تتضمن أيضاً تقييم أداء هؤلاء الموظفين، ويحقق العمل بروح الفريق فائدتينأساسيتين هما :أولا: أنه من المرجح أن يكون الناتج أكثر تقنية.ثانياً: من المرجح أن يقبل أعضاء الفريق التغييرات التي ساهموا في اقتراح ادخالها ويؤيدونها، وهكذا فإن المشاركة في تصميم العمل تساعد في بناء نوعمن 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 القطاعالسياحي.وفيما يلي مكونات العملية الإدارية أو الركائز الأساسية التي تعتمد عليهاالعملية الإدارية.ركائز ومكونات العملية الإداريةالوظائف الرئيسية للإدارةالوظائف المتخصصةالركيزة الثانيةالمهارات الإدارية الخمسة1. التخطيط.٢. التنظيم.٢. الأفراد. العلاقات الإنسانية. التوجيه. الإدارة المالية. اتخاذ القرارات.٤. التسويق. التحفيز.ه الاتصالات.ولكي تنجح الإدارة لابد أن تعتمد على الثلاثة مكونات والركائز السابقة ، حيث تعتمد على استخدام التخطيط للمنشأة في توجيه المرؤوسين، 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 الأولىوالثانية 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 الرقابة.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 ـ 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 علىذخيرة من المعلومات

Summarized by © lakhasly.com

والبيانات الصادقة من مصادرها المختلفة.إن السياحي والإدارة هي جهاز بدونه لا يتمكن أي مشروع من الاستقرار فهيالإدارة عنصر هام من عناصر إنجاح أي نشاط خاصة النشاطالأدوات والأساليب التي تستخدم لإدارة أي مؤسسة،إنشاد السيطرة والتوجيه.يتعلق بالسياحة والسفر أو النقل أو الفندقة أو أي مجال من مجالات السياحة وأي مشكلة سياحية ترجع في الأصل إلى مشكلة ضعف الإدارة، فعلى سبيل المثالانخفاض مستوى المنتج السياحي أو الخدمات السياحية المقدمة للسائحين يرجعفي الأصل إلى انخفاض مستوى الكفاءة الإدارية.٢ ـ التنظيم :هو وظيفة إدارية أساسية، وهو المسئول عن ضبط إيقاع العمل ويتم عملالتعديلات للحصول على تنظيم يتمشى مع الواقع العملي.ـ التوجيهيجب أن يكون الرؤساء لديهم العلم والخبرة والمهارة بقدر معين يسمح لهمبتوجيه المرؤوسين التوجيه السليم لأداء العمل بشكل أفضل، التوجيه في النهايةهدفه الارتقاء بمستوى الأداء وأن يتم تقديم الخدمة على أعلى مستوى في أيمكان، 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 تسيب هذا ما نجده الآن والإهمال هو أحد نتائج عدم الرقابة، مثال حدثت مشكلة منح القروض في البنوك نتيجة غياب الرقابة على البنوك مما يؤدى إلى انهيار العمل فهي وظيفة إدارية أساسية. هناك رقابة مركزية على مستوى الدولة وتتمثل في هيئة الرقابة الإدارية، والغرف السياحية ووزارة السياحة تراقب الشركات وغيرهاوهناك الرقابة الداخلية على كل نشاط داخل المنشآت السياحية وكل منشأة لها أنظمتها الرقابية الخاصة بها ولا تأتى 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 والملموسة والتسويق على مستوى قسم أو إدارة فندق،

Summarized by © lakhasly.com