

دور الإدارة الحديثة في تحقيق التميز السياحي

أ.م سامي صابر عبدالله
م.رنا نيسان يوسف

أهمية الإدارة في العصر الحاضر

أهمية المنظمات في المجتمع :

تعد المنظمات الوسيلة الرئيسة لإنتاج السلع والخدمات اللازمة لإشباع حاجات ومتطلبات المجتمع الإنسانية

تسيطر المنظمات على ثروات المجتمع، ويعمل لديها نسبة كبيرة من الأفراد .

تؤثر المنظمات على جميع الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وجميع جوانب الحياة في البيئة المحيطة بها.

يعتمد نجاح المنظمة في أداء دورها على حسن إدارتها فإن الإدارة الفعالة هي مفتاح نجاح أي منظمة وأساس بناء المجتمع ومفتاح تطوره وتقدمه.

يتحقق دور الإدارة من خلال.

1. الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة سيما الموارد البشرية.
2. تحقيق أعلى مستوى من الجودة بالنسبة لحاجات ومتطلبات ورغبات المجتمع.
3. أي الاستخدام الأمثل للموارد وحشد الجهود البشرية وتوجيهها وتنسيقها بدون أي هدر أو تبذير أو إزدواجية أو تداخل من أجل تحقيق الأهداف.



ما هي الإدارة ؟

الإدارة (Management)

أن كلمة الإدارة تستخدم (Ivanceich, 1999) يرى
للدلالة على أحد الأمور الأربعة التالية:

- ▶ الإدارة بمعنى عملية **As a Process**: فهي عملية تتضمن وظائف وأنشطة محددة (تخطيط ، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة) ينبغي على المدير القيام بها استرشاداً بمبادئ وأسس معينة.
- ▶ الإدارة بمعنى علم **As a Science**: فهي حصيلة معرفية متراكمة من النظريات والمبادئ والأسس والمفاهيم التي يمكن تعلمها.
- ▶ الإدارة بمعنى الأفراد **As a People**: وهي تعني هنا الناس المعنيين بإنجاز العملية الإدارية.
- ▶ الإدارة بمعنى مهنة **As a Career**: فهي العملية التي يقوم بها فرد أو أكثر لتنسيق أنشطة وأعمال الآخرين ، ورأس مال ، والمواد، والتقنيات لتحقيق نتائج ذات جودة عالية لا يمكن تحقيقها من خلال الجهود الفردية.

ما هي الإدارة ؟

الإدارة (Management)

عرف (Holt,1993) الإدارة بأنها " عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة التي تشمل على الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية في بيئة تنظيمية.

Man : رجل

Age : عمر : وتعني الخبرة

Ment : mentality وتعني الذهنية أو العقلية

× عرف العالم ريشارد دافت (Daft,1991) الإدارة بأنها إنجاز أهداف المنظمة بأسلوب يتميز بالكفاءة والفاعلية من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد التنظيمية.

كما يمكن تعريف الإدارة : بأنها عملية تنسيق وتكامل أنشطة العمل من أجل إنجاز الأهداف بكفاءة وفاعلية عن طريق الأفراد.

ما هي العملية الإدارية MANAGEMENT PROCESS ؟

تتكون العملية الإدارية من أربعة وظائف رئيسة هي:

- التخطيط **Planning**: تحديد غايات المنظمة واهدافها ونتائجها المستقبلية، والبرامج والانشطة والسياسات التي تحقق ذلك.
- التنظيم **Organizing**: ترجمة الاهداف والخطط والاستراتيجيات الى واقع عملي تنفيذي
- التوجيه **Directing**: الارشاد واصدار التعليمات والاورامر والحفز نحو المهام .
- الرقابة **Controlling**: قياس الاهداف والنتائج التي تم تحقيقها ومعرفة مستوى اداء الافراد والجماعات

مهام المدير

دراسة مهام المدير من خلال عدة اوجه

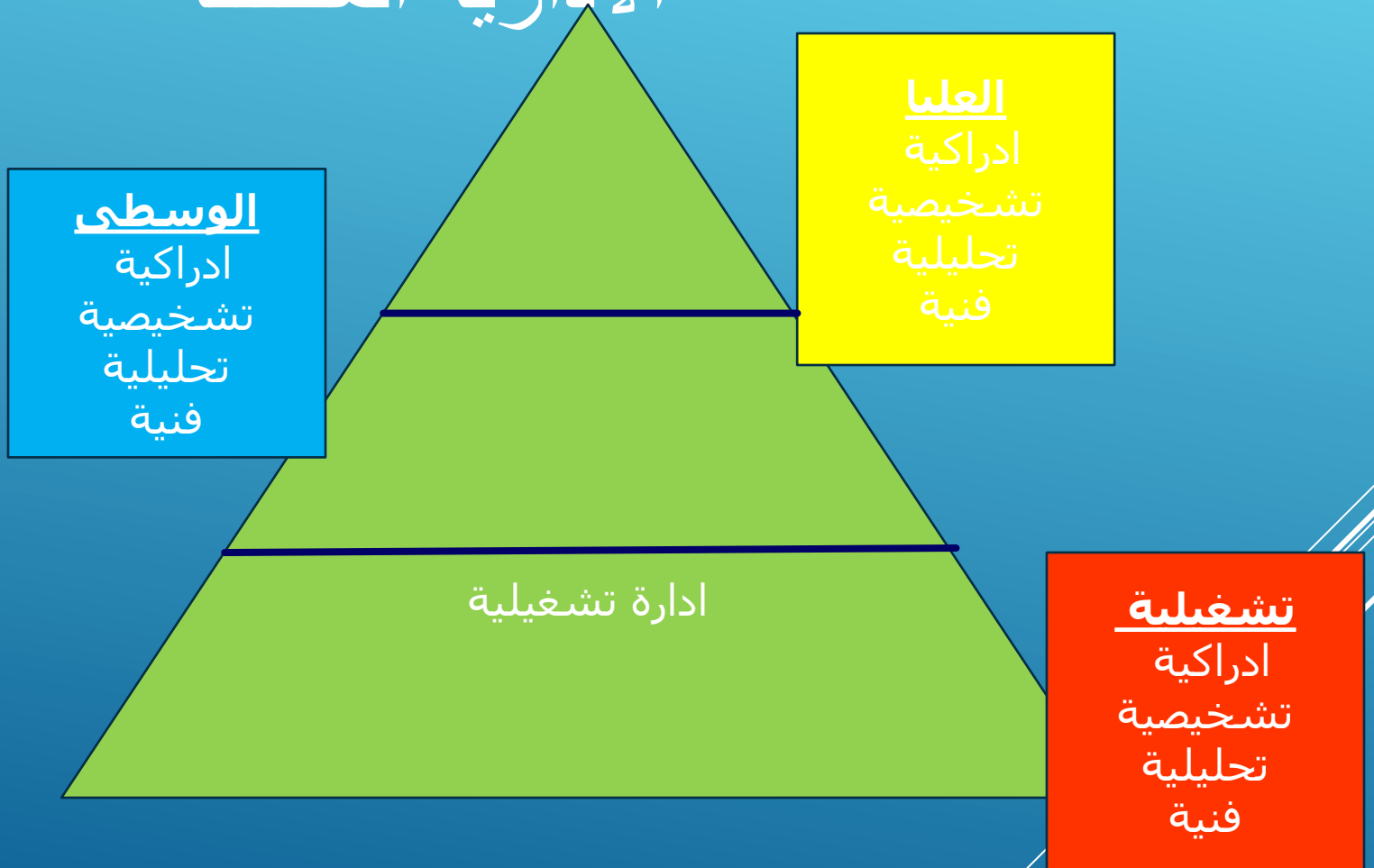
المهارات الإدارية

- المهارات الفنية
- المهارات التفاعلية
- المهارات الإدراكية
- المهارات التشخيصية
- المهارات التحليلية

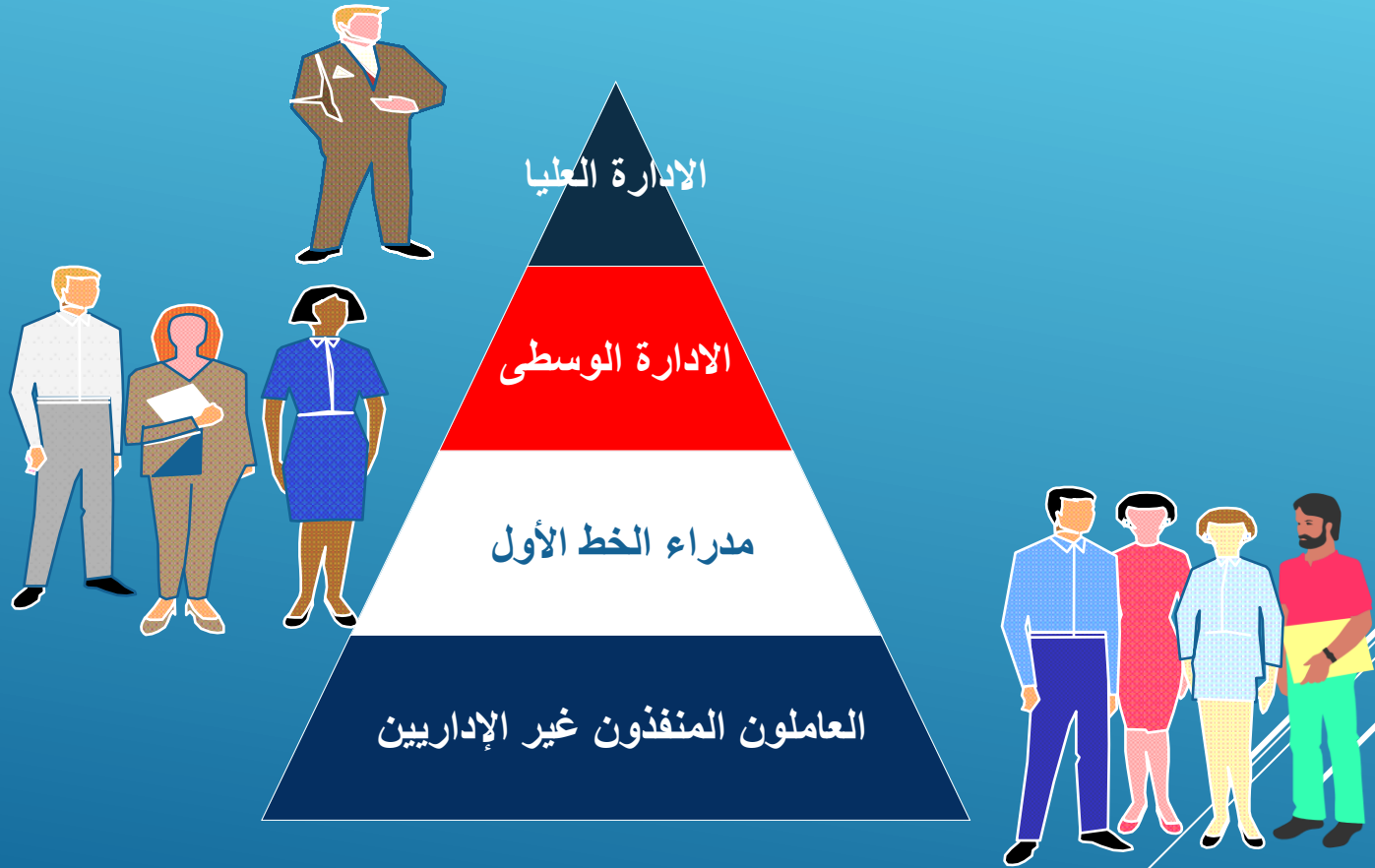
أنماط السلوك الإداري

- التنوع
- الفعل النشط
- الاتصالات الشفوية
- الانغماس في شبكة الاتصالات

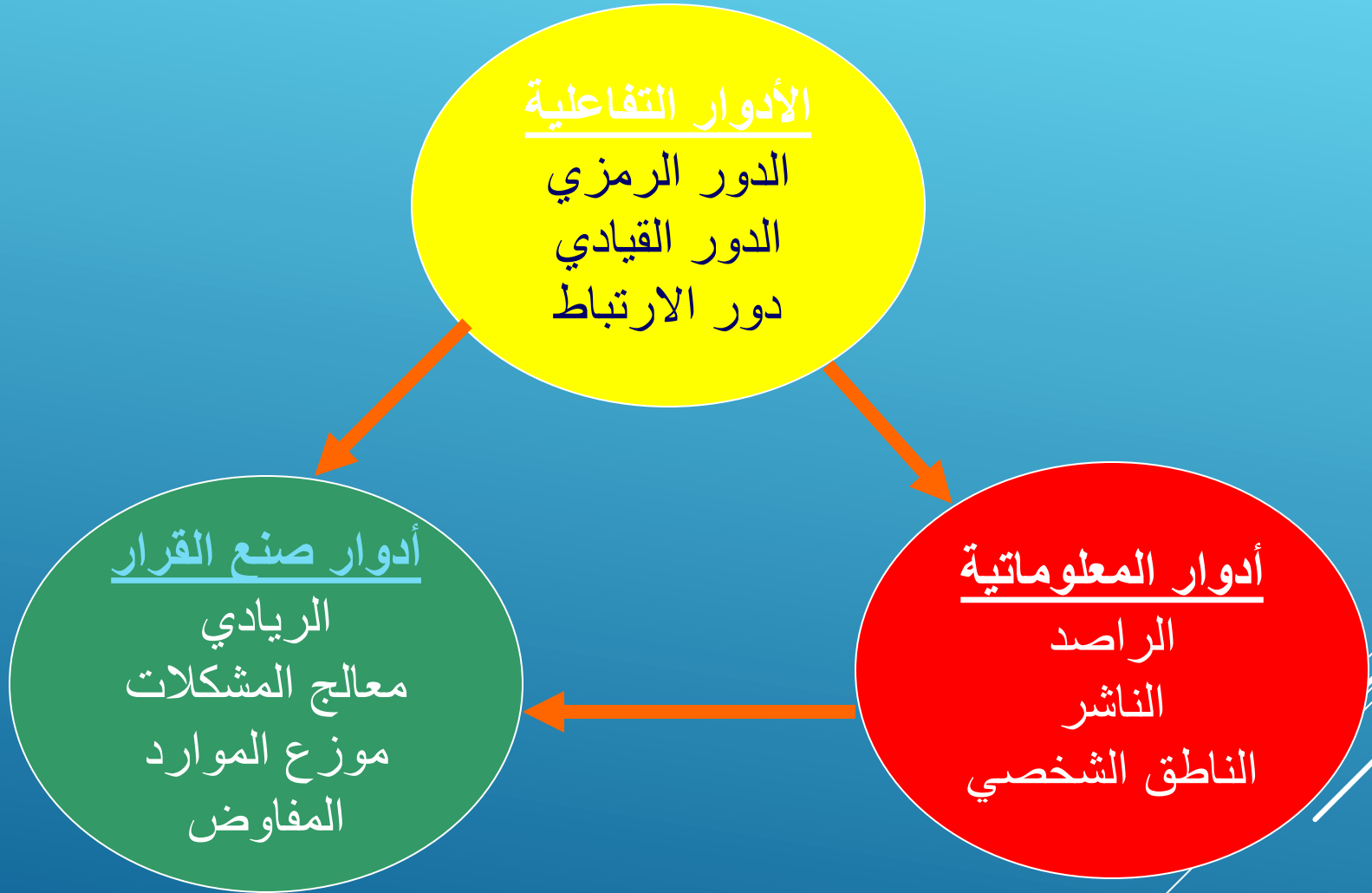
المهارات الادارية اللازمة للمستويات الادارية المختلفة



Managers المدراء : أنواعهم ومستوياتهم



Manager Roles أأوار المأ�ر:



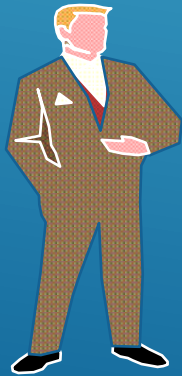
1. **التعليم**: التوجهات المعاصرة تختار المدير الحاصل على شهادة متخصصة التعليم الاداري.

2. **التجربة العملية**: الى جانب التعليم تتطلب الادارة ممارسات عملية واقعية ، والتي تقود الى تراكم الخبرات عند اتاحة التدريب العملي للمدراء بشكل مستمر ومتعاقب .

مصادر المهارات الإدارية

Manager Skills مهارات المدير:

- ▶ المهارة هي المقدرة على القيام بعمل أو نشاط معين، وهذه المهارات يمكن تعلمها وتطويرها . من أهم المهارات الواجب توفرها لدى المدير:



Managers Skills مهارات المدير:

Technical Skills المهارات الفنية

وهي المقدرة على استخدام معارف ومهارات وأسابيل وموارد محددة في انجاز العمل.

Analytical Skills المهارات التحليلية

وهي المقدرة على تشخيص وتقييم الحالات والمواقف وتحديد العوامل الرئيسية وتفهم العلاقات فيما بينها ودورها في أي موقف.

Decision Skills مهارات صنع القرار

تتوقف على المهارات التحليلية وتتضمن المقدرة على تحديد المشكلة وأسبابها وتطوير الحلول البديلة والمفاضلة فيما بينها واختيار البديل الأفضل

Managers Skills مهارات المدير:

Computer Skills المهارات الحاسوبية

وهي قدرة المدير على فهم دور الحاسوب وتطبيقاته وكيفية استخدامه وبرمجياته في أداء وانب كثير في عمله.

المهارات الإدارية والمستوى الإداري

نلاحظ من الشكل (3) أن مستوى أهمية كل مهارة من المهارات السابقة تختلف بحسب المستوى الإداري الذي يشغله المدير.

التحديات التي تواجهها الإدارة المعاصرة:

العولمة Globalization

أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية
Ethics and social responsibility

الإضطراب البيئي Environment turbulence

التنوع البيئي Diversity

التحديات التي تواجهها الإدارة المعاصرة:

Knowledge ظهور اقتصاديات ومنظمات المعرفة
organization

التطورات التقنية ولا سيما تقنيات المعلومات

توصف البيئة المعاصرة بأنها معقدة تقنياً وعدائية

Empowerment تمكين العاملين

مجالات تطبيق الإدارة

القطاع الخاص ويشمل المنظمات
الصناعية والخدمية الربحية

القطاع العام / الحكومي
ويشمل وزارات ومؤسسات
سلطات، وهيئات

مجالات تطبيق الإدارة

المنظمات غير الربحية
مثل النوادي
والإتحادات والجمعيات

المنظمات الإقليمية
والدولية

الصاباب، أحمد عبد الله ودياب، عبد الحميد أحمد وميمني، خالد بن عبد الرحيم وغلّام، شكيل بن أحمد. 31-12-2002. أساسيات الإدارة الحديثة. مجلة جامعة الملك عبد العزيز : الاقتصاد و الإدارة، . مج. 16، ع. 2 (2002)، ص ص. 225-233.