

Effect relationship between the administrative decision-makers and executive levels in supporting and activating services

Raafat Sayed Mohamed Sayed ????

ان السياحة تمثل احد اهم موارد الدخل القومي لمصر وواحد من اهم روافد الاقتصاد العالمي، وكان لابد من الاهتمام بمستوي الاداء الاداري في عناصر السوق السياحي. ونظرا لتضخم صناعة السياحة وتعدد محاورها واستمرار نموها وازدهارها، وقد اسهم في ذلك عدة عوامل يأتي في مقدمتها تحسن الاحوال الاقتصادية في العديد من دول العالم خلال تلك الفترة. ولذلك تعد السياحة حاليا احد اهم عناصر التجارة الدولية واكثرها نموا وازدهارا، ونتج عن ذلك عدة عوامل منها تزايد انفاق دول العرض السياحي علي الدعاية للسياحة. ويتضح مما سبق اهمية النشاط السياحي في مصر، حيث يؤثر تأثيرا كبيرا في البنية الاقتصادية. ان صناعة السياحة تعتمد بدرجة كبيرة علي مجموعة من الانشطة بطريقة تكاملية لا يمكن استغناء عنصر فيها عن الاخر، وتمثل الفنادق وما تقدمه من خدمات عنصر هام من عناصر العملية السياحية. ان الموارد البشرية بالفنادق تمثل احد اكثر الاصول قيمة بالقياس لباقي الاصول ويرجع ذلك لما تقدمه من طبيعة عمل ذات حساسية عالية الي تراكم الكثير من المعارف المتنوعة والخبرات والقدرة علي الابتكار والابداع. اهداف البحث: 1- توصيف طرق اتخاذ القرار لدي مستويات الاشراف الفندقية، واثرها في تطوير اداء ادارة المكلتب الامامية بالفنادق مجتمع البحث: 2- الوقوف علي اهم معوقات اتخاذ القرارات المناسبة وعلاقتها بتحقيق الرضا لدي العملاء. 3- كشف طبيعة العلاقات الانسانية بين متخذي القرارات والقائمين بالتنفيذ. 4- محاولة الوصول الي تصفيات تساعد متخذ القرار في الاتجاه نحو تحسين جودة القرار. 5- ان العلاقات الانسانية بين متخذي القرارات والقائمين علي تنفيذها تؤدي الي تفعيل الخدمات. اهمية البحث: اذا كانت صناعة الخدمات تعتمد الي حد كبير علي التكنولوجيا المتقدمة، فان القرار الاداري لمنشات الخدمات هو الفيصل في قدره المنشأة علي استخدام ما لديها من امكانات مادية وبشرية علي مستوي عالي من التكنولوجيا والقدرة علي استخدامها. وتتبع اهمية البحث من كونه يتناول القرار الاداري في الخدمة الفندقية كمنتج ذو طبيعة خاصة يختلف عن المنتجات المادية الملموسة. وباعتبار الخدمات الفندقية تخضع لمعدلات عالية من التطور بالاضافة لتمييزها بدورة حياة قصيرة نسبيا مما يترتب علي القائمين بادارة الفندق عامة والمكاتب الامامية خاصة. ومن هذا المنطلق يستمد البحث اهميته من خلال الاتي: من الجانب العلمي يربط البحث بين اتباع الاسلوب في اتخاذ القرار الاداري واثره علي تحقيق رضا متلقي الخدمة. ومن الجانب العملي فالي جانب الاهمية العلمية لهذه الدراسة فانها ايضا من الناحية العملية التطبيقية تقدم للمنشات الفندقية التوصيات التي تمكنها من تطوير استراتيجياتها الادارية. خطة البحث: وتحتوي الرسالة علي الفصول التالية : الفصل الاول: الاطار العام للدراسة. الفصل الثاني: القرار الاداري ودوره في تفعيل الخدمات. الفصل الثالث: دور العلاقات الانسانية في تفعيل القرارات الادارية. الفصل الرابع: الدراسة الميدانية، الفصل الخامس النتائج والتوصيات.