

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

Raaft 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 ياتي 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 اتفاق دول العرض السياحي على الدعاية للسياحة.زبائن 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 اكبر 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-توضيف طرق اتخاذ القرار لدى مستويات الاشراف الفندقي، واثرها في تطوير اداء ادارة المكتب الامامي بالفنادق مجتمع البحث.2-الوقوف علي اهم معوقات اتخاذ القرارات المناسبة وعلاقتها بتحقيق الرضا لدى العملاء.3-كشف طبيعة العلاقات الانسانية بين متخدى القرارات والقائمين بالتنفيذ.4-محاولة الوصول الي تصفيات تساعده متخد القرار في الاتجاه نحو تحسين جودة القرار.5-ان العلاقات الانسانية بين متخدى القرارات والقائمين علي تنفيذها تؤدي الي تفعيل الخدمات.اهمية البحث:اذا كانت صناعة الخدمات تعتمد الي حد كبير علي التكنولوجيا المتقدمة، فان القرار الاداري لمنشآت الخدمات هو الفيصل في قدره المنشآة علي استخدام ما لديها من امكانات مادية وبشرية علي مستوي عالي من التكنولوجيا والقدرة علي استخدامها.وتبع اهمية البحث من كونه يتناول القرار الاداري في الخدمة الفندقية كمنتج ذو طبيعة خاصة يختلف عن المنتجات المادية الملموسة.ويعتبر الخدمات الفندقية تخضع لمعدلات عالية من التطور بالإضافة لتميزها بدورة حياة قصيرة نسبيا مما يتربّ على القائمين بادارة الفندق عامة والمكاتب الامامية خاصة.ومن هذا المنطلق يستمد البحث اهميته من خلال الآتي:من الجانب العلمي يربط البحث بين اتباع الاسلوب في اتخاذ القرار الاداري واثرها علي تحقيق رضا متلقى الخدمة.ومن الجانب العملي فالى جانب الاهمية العلمية لهذه الدراسة فانها ايضا من الناحية العملية التطبيقية تقدم للمنشآت الفندقية التوصيات التي تمكّنها 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.