**المبحث الأوّل - المنظمة – الفندق – الإدارة**

**أولاً – المنظمة Organization**

**1. مفهوم المنظمة :**

* **كمصطلح :** هيئة مكونة، لها أهداف محددة وقانون يرسم أعمالها، ومبادئ تعمل على تحقيقها في مجال إهتمامها في السياسة أو الثقافة أو السياحة...إلخ.
* **المنظمة :** هي وحدة إجتماعية هادفة، ذات تكوين إجتماعي منظم ومنسق ليتفاعل فيها الأفراد ضمن حدود محدودة نسبياً من أجل تحقيق أهداف مشتركة وهذا التعريف يشير إلى 4 حقائق :
* أن المنظمة تتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم .
* سبب وجود المنظمة من أجل إنجاز أهداف محددة .
* من أجل تحقيق هذه الأهداف يتفاعل الأفراد مع بعضهم تفاعلاً واعياً .
* تمتلك المنظمة بيئة تعمل فيها وهي واضحة المعالم نسبياً .

**2. لماذا ندرس المنظمات :**

 إن المنظمات بمجموعها تمتلك تأثيراً عظيماً على حياتنا بجوانبها المختلفة فإنتشرت في كل جوانب حياتنا من تعليم وصحة وإذاعة وتلفزيون، فالمنظمات هي الوحدات الأولية في مجالات صنع القرار ويصعب تصور المجتمعات الحديثة بدونها، كما أننا من جهة أخرى سنكون عاجزين عن تفهم المنظمات العملاقة إذا افتقدنا تفهم ظروف عملها وأساليب تفاعلها . كما أن المنظمات تشبع عدد كبير من حاجات العاملين فيها ومنها :

* ضمان وثبات الوظيفة للعامل.
* الحاجة إلى العلاقات الاجتماعية .
* الحاجة للسيطرة على الآخرين.
* الحاجة للنمو الشخصي وتحقيق الذات.

 وللمنظمات ثلاثة أهداف أساسية :

* الكفاية في مجالات تحقيق أهداف المجتمع .
* تحقيق سعادة للأعضاء العاملين .
* الإهتمام والعناية بالمجتمع .

 وهناك العديد من الأبحاث التي درست المنظمات أفادت في إزالة الغموض عن الكثير من المبادئ الإدارية وإدخال الكثير من المفاهيم والأساليب الجديدة في إدارة المنظمات . ومن الأسباب الأخرى التي تدعونا إلى الإهتمام بدراسة المنظمات هو الحصول على المعرفة الخاصة بكيفية عملها وأسرار هذه الأعمال .

**3. أسباب وجود المنظمات:**

* إن المنظمات أمر طبيعي يتفق مع وجود الإنسان وطبيعته الإجتماعية، ولذلك يسعى إلى الإنضمام أو تكوين منظمات لتحقيق أهدافه وفي نفس الوقت تحقيق أهداف المنظمة التي ينتمي لها أو التي يمتلكها.
* من أهم أسباب وجود المنظمات وإستمرارها هو تحقيق أهداف أفرادها وذلك من خلال تحقيق أهداف المنظمة نفسها.
* وجود محددات معينة للفرد من حيث طاقته الجسدية والفكرية، فيجب التغلب على هذه المحددات بالتعاون الجماعي لتحقيق أهداف الأفراد وأهداف المنظمة.
* تقصير وقت تنفيذ بعض المشروعات، فالمشروعات الكبيرة تحتاج إلى جهد كبير فالفرد لا يستطيع أن ينجز هذا المشروع إلا بوجود تعاون، وهذا التعاون لا يكون إلا بالعمل الجماعي.
* المنظمة تجمع الأفكار والخبرات من عدة أشخاص، فيكون العمل أدق ونتائج أفضل.
* المخرجات في الجماعة تكون أكثر من العمل الفردي.
* إن المنظمات وإدارتها تلعب دوراً هاماً في التأثير على مفردات المجتمع وعلى المجتمع أيضاً ككل، فكثير من قرارات المنظمات ينعكس تأثيرها على رفاهية المجتمع ومجريات الأمور وأنماط الحياة والسلوك فيه.
* تنمية القدرات فهي السبب المادي الأول للمنظمات تنمية قدرات الإنسان بغرض تحقيق أهدافها وأهداف المنتمين لهذه المنظمات، والرقي بمجتمع ذو قدرات عالية.

 وعليه يمكن بيان أربع أسباب أساسية وهي:

* تنمية القدرات.
* تقليل الوقت وإستغلال الأمثل له.
* تجميع المعرفة والأفكار.
* تحقيق المسؤولية الإجتماعية للفرد والمجتمع.
1. **أهمية المنظمة :**
* حشد الموارد وتوجيهها لتحقيق الأهداف والنتائج المرغوبة .
* توفير المجال للإبداع وتيسير .
* إستخدام التصنيع الحديث والتكنولوجيا المعتمدة على الكمبيوتر .
* تحقيق فائض المنفعة للمالكين، المستهلكين، المستخدمين والعملين .
* التكيف والتأثر في التغيير البيئي .
1. **خصائص المنظمة :**
	* المنظمة كيان اجتماعي ديناميكي يتكون من مجموعة من الافراد يتفاعلون معا ويتعاونون للوصول إلى تحقيق اهداف معينه وانجاز مهام معينه .
	* لا تتم التفاعلات بين افراد المنظمة بصورة عفوية أو بطريقة عشوائية أو تلقائية ، وإنما تتم بصورة مخطط لها وموجهة لبلوغ اهداف وتحقيق غايات ثم التخطيط لها مسبقا .
	* لكل منظمة حدود معينة تميزها من غيرها من المنظمات ، وتشكل هوية المنظمة وتميز اعضائها من غيرهم من اعضاء المنظمات الاخرى .
	* تقوم المنظمة بممارسة بعض الانشطة والإعمال والأدوار بصورة تتميز بدرجة من الثبات والاستمرارية وليس بصورة مؤقتة أو عارضة .
	* تهدف أي منظمة إلى تحقيق اهداف مشتركة لصالح كل الاطراف المرتبطة بها من عاملين ومساهمين ومستهلكين والضيوف... الخ ، من خلال الجهود المشتركه والمتعاونة والمتفاعلة.
2. **أنواع المنظمات :**

 يوجد العديد من التقسيمات للمنظمات فيمكن تقسيم المنظمة من حيث رسميتها فنقول منظمة رسمية أو منظمة غير رسمية، ويمكن تقسيمها من حيث الأولوية وأهميتها فنقول منظمة أولية ومنظمة ثانوية، أو تقسيم المنظمات حسب الأهداف الأساسية، وسوف نوضح كل نوع على حدى كالتالي:

1. **المنظمات الرسمية والغير رسمية:**
* المنظمات الرسمية: كلما كانت المنظمة ذات هيكل محدد وواضح ومستويات ومسؤوليات واضحة، وخطوط اتصال أفقي وعمودي، واحياناَ مكتوبة، (كانت المنظمة رسمية).
* المنظمات الغير رسمية: تكون المنظمة في هذه الحالة أهدافها وقتية قابلة للتغير، فيكون الهيكل التنظيمي قابل للتغير فتكون (المنظمة غير رسمية).
1. **منظمات أولية ومنظمات ثانوية:**
* المنظمات الأولية: تمتاز هذه المنظمة بان الرابط بين أفرادها ترابط عاطفي كامل، وعادة يوجد إتصال مباشر بين الأفراد، وأيضاً لا يحسبون ما تعطيهم المنظمة وما تأخذه منهم المنظمة.
* المنظمات الثانوية: فيربط فيها العلاقة بين أفرادها التعاقد والمنطقية أكثر من العاطفة، ووجود التزامات بين الطرفين.
1. **التقسيم على أساس أهداف المنظمة:**
* **منظمة خدمية:** وهي التي تهدف إلى تقديم خدمات دون النظر إلى العائد المادي بشكل كبير.
* **منظمات اقتصادية:** تهدف إلى تحقيق ربح أو عائد مقابل ما تقدمه من سلع وخدمات، مثل المنظمات التجارية.
* **منظمات دينية:**هي التي تقدم الثقافة الدينية مثل الجوامع ووزارة الاوقاف.
* **منظمات حمائية:**وهي التي تقوم بالحماية مثل الشرطة والدفاع المدني.
* **منظمات سياسية:**وهي عامة ما تضع السياسات العامة للدولة.
* **منظمات إجتماعية:**وهي التي تخدم أفرادها وتشبع حاجاتهم الإجتماعية مثل النوادي.
1. **الفرق بين المنظمة ومؤسسة وشركة ومنشأة ومشروع:**
* **المنظمة** : هي مجموعة من الأفراد يتبعون منطق منظم للوصول إلى هدف محدد.
* **المؤسسة**: هي هيكل إقتصادي وإجتماعي يظم فرد أو عدد من الأفراد يعملون بطريقة منظمة من أجل خلق منتوجات أو خدمات إلى مستهلكين في بيئة تنافسية أو غير تنافسية.
* **الشركة**: هي عقد يلتزم بمقتضاه شخصان أو أكثر بأن يساهم كل منهم في مشروع يستهدف الربح بتقديم حصة من مال أو عمل لإقتسام ما قد ينشأ عن هذا الموضوع من ربح أو خسارة.
* **المنشأة**: مشروع أو جزء من مشروع، له موقع ثابت داخل حدود المربع، يقوم بأداء نوع أو أكثر من الأنشطة الإقتصادية تحت إدارة واحدة، وقد يكون حائز المشروع شخصاً طبيعياً أو إعتبارياً أو جهة حكومية.
* **المشروع**: يقصد به من الناحية [الإقتصادية](http://www.hrdiscussion.com/redirect.php?http%3A%2F%2Far.wikipedia.org%2Fwiki%2F%26amp%3BOslash%3B%C2%A7%26amp%3BUgrave%3B%26%23130%3B%26amp%3BOslash%3B%26amp%3Bordf%3B%26amp%3BOslash%3B%C2%B5%26amp%3BOslash%3B%C2%A7%26amp%3BOslash%3B%C2%AF) أي تنظيم يعمل على [الإنتاج](http://www.hrdiscussion.com/redirect.php?http%3A%2F%2Far.wikipedia.org%2Fwiki%2F%26amp%3BUgrave%3B%26%23134%3B%26amp%3BOslash%3B%C2%A7%26amp%3BOslash%3B%26amp%3Bordf%3B%26amp%3BOslash%3B%C2%AC_%26amp%3BUgrave%3B%26%23133%3B%26amp%3BOslash%3B%C2%A7%26amp%3BOslash%3B%C2%AF%26amp%3BUgrave%3B%26%23138%3B) والمبادلة أو يرمي إلى تداول الأموال [والخدمات](http://www.hrdiscussion.com/redirect.php?http%3A%2F%2Far.wikipedia.org%2Fwiki%2F%26amp%3BOslash%3B%C2%AE%26amp%3BOslash%3B%C2%AF%26amp%3BUgrave%3B%26%23133%3B%26amp%3BOslash%3B%C2%A9) بهدف الحصول على [ربح](http://www.hrdiscussion.com/redirect.php?http%3A%2F%2Far.wikipedia.org%2Fwiki%2F%26amp%3BOslash%3B%C2%B1%26amp%3BOslash%3B%C2%A8%26amp%3BOslash%3B%26shy%3B).