**ثانياً – الإدارة Management**

1. **المفهوم :**

* أن مفهوم الإدارة بمعنى (Administration) تعني مسؤوليات السلطات العليا من حيث وضع الأهداف العامة ورسم السياسات الرئيسة وإدارة الوحدات الحكومية والإحتفاظ بالسجلات وإعادة ترتيب المعلومات وتطبيق القواعد والإجراءات بواسطة جهات ومستويات أخرى. إما مفهوم الإدارة (Management) تعني إتخاذ القرارات الإدارية على مستويات المؤسسة أو الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة والنشاطات التي يقوم بها المدير من تخطيط وتنظيم والتوجيه والإتصال والقيادة ...إلخ.
* كتعريف : هو توجيه الجهود الجماعية نحو تحقيق الهدف .

1. **أسباب الحاجة إلى الإدارة :**

* كبر حجم المنظمات .
* وجود إنفصال بين المنظمة ومُلاكِها .
* التغييرات التقنية والإقتصادية والإجتماعية .
* المنافسة الشديدة في الأسواق .
* القوة المتزايدة للتجمعات التي تدافع عن المستهلكين .
* تزايد قوة التجمعات العمالية.

1. **خصائص الإدارة :**

* الإدارة نشاط إنساني يتكون من وظائف تشكل مع بعضها البعض لعملية الإدارة .
* تختص الإدارة بتحقيق أهداف معينة يتفق عليها جماعة من الناس .
* تختص الإدارة بالعنصر الإنساني في العمل .
* الإدارة لا تظهر إلا مع وجود العمل الجماعي .
* العمل الإداري يختلف عن العمل الفني .
* العمل الإداري تختلف عن العمل التنفيذي.

1. **علاقة الإدارة بالعلوم الأخرى:**

تعتبر الإدارة من عائلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، فهي ذات صلة وثيقة بالعلوم الإجتماعية التالية:

* **علم الإقتصاد :** يعنى علم الإدارة بالظواهر الإقتصادية في الدول والعالم من حوله مثل (الكساد الإقتصادي ومعدلات النمو ونسب البطالة ...إلخ).
* **علم السياسة والقانون :** يجب على الإدارة أن تكون لها القدرة على تفسير المتغيرات السياسية من حولها وتتعامل معها، بالإضافة إلى فهم القوانين واللوائح والإنظمة التي يعمل بها في البلد الذي تعمل فيه.
* **علم النفس :** علم الإدارة يعني فن التعامل مع النفس البشرية ومايطراء عليها من تغيرات، والقدرة على تحقيق الأهداف من خلال الموارد البشرية في المنظمة، وبالتالي يجب على الإدارة أن تكون على علم بفن التعامل مع الأفراد والظواهر الإنسانية المختلفة.
* **علم الإجتماع :** والذي يعنى بالمجتمع وتطوره فالإدارة يجب أن يكون لها إدراك كامل بالحاجات المطلوبة لتنمية المجتمع الذي تعمل فيه لكي تكون قادرة على التعامل مع تلك الحاجات عن طريق التدريب أو تقديم الخدمات أو السلع التي تعكس حاجاته بالإضافة إلى القدرة على إدراك العادات والتقاليد التي يعمل بها في هذا المجتمع.
* **علم الإحصاء :** فالإدارة يجب أن تكون لها القدرة على فهم التحليلات الإحصائية عندما يضعون خططهم المستقبلية أو يحللون نشاطاتهم السابقة، فيساعدهم في إجراء التنبؤات والتعرف على العلاقات بين العوامل المؤثرة في القرارات.
* **علم التاريخ :** تعتبر الإدارة علم تراكمي للخبرات والدراسات السابقة وعلم التاريخ يعنى بتجارب وإنجازات الأمم عبر العصور المختلفة، وعلم الإدارة من العلوم التي تقوم على التجارب السابقة والإضافة إليها مما يجعل هذا العلم متطور بصورة مستمرة.
* **علم الجغرافية** : إن طبيعة المنظمات الضخمة والتي تنتشر في جميع إرجاء العالم تجعل من معرفة الإدارة لتلك المناطق المستهدفة ومعرفة سلوك المجتمعات فيها ضرورة لإنجاح أعمال المنظمات، وهذا يتطلب معرفة المناخ والتضاريس وإعداد السكان وغيرها من المتغيرات الديموغرافية.
* **علم المحاسبة :** وهو علم يعنى بتسجيل وتبويب الأنشطة التي تقوم بها المنظمة بشكل أرقام يمكن الأستفادة منها في الكثير من الجوانب عن طريق مجمل التقارير المحاسبية التي توضح الوضع المالي للمنظمة بالأضافة إلى نسب الربح والخسارة وغيرها من التقارير التي تحتاجها الإدارة في المنظمة، والتي تساعدها في إتخاذ القرارات الإستراتيجية المهمة والخاصة بعملها، لذا فالإدارة تعنى بعلم المحاسبة في القيام بالمهام الإدارية في المنظمة.

**ثالثاً – الفندق Hotel**

1. **المفهوم :**

* العام : هو منظمة تقوم بتقديم الطعام والشراب والخدمات الأخرى وجميع التسهيلات الضرورية اللازمة للمبيت مقابل الحصول على أجر يتناسب مع الخدمات والتسهيلات التي يقدمها الفندق.
* الإدارة الفندقية : هي عملية متميزة تتكون من مجموعة وظائف متناسقة وهي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وتمارس بإستخدام الموارد المتاحة في الفندق لتحقيق الأهداف المحددة (إشباع حاجات ورغبات الضيوف وتحقيق الربح) ومحورها عملية إتخاذ القرار. ويركز هذا التعريف على :
* إن الإدارة الفندقية هي نشاط متكامل تتكون من مجموعة من الوظائف الإدارية تبداء بتحديد الأهداف وتنتهي بإنتاج وتقديم السلع والخدمات.
* أن الركيزة الإساسية للإدارة الفندقية هو الأنسان أو العنصر البشري وأن إنجاز الأعمال المختلفة أو تحقيق الأهداف في الفندق لايمكن أن تتم أو تتحقق إلا من خلال العنصر البشري.
* الغرض الإساسي من الإدارة الفندقية هو العمل على إشباع حاجات ورغبات الضيوف وتحقيق الربح.
* إن محور الإدارة الفندقية هي عملية إتخاذ القرارات.