

# الفصل السادس الجزء الاول

طسعة اتخاذا القرار الإدارى

المرحلة الأولى / د. مدين عبدالوهاب جبر

**أولاً : تعريف اتخاذ القرار :** يمثل القرار خياراً واعياً لاختيار البديل الأفضل من بين البدائل من حيث قدرته على تحقيق مجموعة من النتائج المرغوبة و اقل من النتائج الغير مرغوبة وفقاً لخطوات متعددة.

ويضطلع المدراء باتخاذ القرارات لأن الصلاحيات اللازمة بهذا الخصوص قد خولت لهم من رؤسائهم أي أنهم يستطيعون اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم في المنظمة السياحية وقد يتأثر المدير بمجموعة من الآراء الصادرة من المدراء الآخرين والعوامل الأخرى المنظرية والبيئية وبالتالي فإن أغلب القرارات هي جماعية.

**ثانياً : أنواع القرارات :** يمكن تصنيف القرارات بعدد من المجموعات المتجانسة بحسب القاعدة المستعملة في التبويب ويمكن اعتماد التصنيف الآتي :

**١. القرارات الرتبية وغير الرتبية :** أن القرارات التي تتحدث عن مكونات مهيكلة أي محددة ومعروفة مسبقاً تسمى بالقرارات الرتبية فهي تتميز بالتكرار وتحتوي على إجراءات نمطية في اتخاذها وتتخذ في ظروف يسودها الحد الأدنى من اللاتأكد في حين أن القرارات الغير رتبية هي تختص بالقرارات الغير طبيعية وغير المتكررة فضلاً عن الظروف والمتغيرات المعقدة التي تحيط بهكذا نوع من القرارات.

**٢. القرارات المتخذة في ظل ظروف التأكد والمخاطرة واللاتأكد :** وتشمل على هذه التصنيفات الآتية : **أ. التأكد :** يشمل القرارات التي يعرف المدير بوثوق البدائل المتاحة أمامه . **ب. المخاطرة :** تسود ظروف المخاطرة بوجود تقديرات أو توزيعات احتمالية لكل من البدائل المتاحة. **ج. اللاتأكد :** تتخذ معظم القرارات الإدارية في المنظمات المعاصرة في ظل ظروف اللاتأكد حيث لا يعرف المدير كل البدائل المتاحة أمامه.

ثالثاً : أنماط متخذي القرار الإداري : هناك عدة تصنيفات لأنماط متخذي القرار وهي كالآتي :

- أ. الحاسم : وهو يصف ذلك المدير الذي يعتمد على حد أدنى من المعلومات لغرض الوصول إلى القرار فهو يهتم بالسرعة والنتائج والعمل المتحرك مع أهماله للتقارير والدراسات المفصلة .
- ب. المرن : هو نمط الذي يفضل التقارير الملخصة التي تشمل على تشكيلة من البدائل المطروحة باختصار .
- ج. الهرمي : نمط يبتغي الكمال والدقة والشمول من خلال فحص ودراسة مجموعة كبيرة من المعلومات قبل الوصول إلى الحل الأفضل .
- د. التكاملي : هو المدير الذي يستخدم أكداً المعلومات الواسعة والمتنوعة لتوليد حلول عديدة ممكنة في آن واحد .

رابعاً: النماذج الأساسية لعملية اتخاذ القرار : شهدت عملية اتخاذ القرار عدة صياغات تحليلية وكالاتي :

١. النظرية التقليدية للقرار : والتي تفترض أن متخذ القرار يتصرف برشد.
٢. النظرية السلوكية للقرار : وهي تؤكد على افضليات الافراد في عملية اتخاذ القرارات.
٣. نظرية القرار غير الرشيد : تفترض أن نمط متخذ القرار غير رشيد في قراراته وان أغلب قراراته في ظل عدم دراسة البدائل الموجودة.
٤. النظرية الموقفية في القرار : تفترض أن الموقف والمشكلة التي تواجه متخذ القرار هي التي تبلور القرار الإداري.