

الفصل السادس الجزء الثاني

خطوات اتخاذ القرار والابداع

المرحلة الأولى / د. مدين عبدالوهاب جبر



أولاً : خطوات اتخاذ القرار : سلسلة من الخطوات المنطقية التي يعتمد عليها متخذ القرار من أجل اتخاذ قراره لمعالجة الموقف الإداري الذي يتطلبه هذا القرار.

وتتمثل هذه الخطوات بالآتي :

١. **تشخيص المشكلة :** وهو يتمثل بالموقف الإداري الذي تتطلبه عملية اتخاذ القرار.
٢. **البحث عن البدائل :** يتمثل بإيجاد بدائل مسارات العمل والتي تم استخدامها كحلول للمشكلات السابقة وهذا البدائل قد تواجه عقبات وقيود قد تفرضها الإدارة العليا في المنظمة السياحية والأنظمة الحكومية الأخرى والإمكانات التكنولوجية والظروف الاقتصادية وقابليات ومصالح الافراد العاملين في المنظمة السياحية.



٣. تقييم البدائل : وهي تعنى بمعرفة إيجابيات وسلبيات كل بديل من البدلاء ويمكن توزيع النتائج الاحتمالية لكل بديل وذلك بالاستفادة من التجارب السابقة والتنبؤات والاجتهادات الشخصية وقد يؤثر الحدس في عملية اتخاذ القرار والحدس هو عملية نفسية تنقل الإدراكات بشكل لاشعوري كما قد يستخدم الحدس في تحقيق التكامل بين الأفكار التي تبدو مترابطة لأول وهلة والحدس يتطلب الخبرة العملية الواسعة.

٤. اختيار البديل الأفضل : تبلغ عملية القرار ذروتها عندما يمارس المدير اجتهاده النهائي أي عندما يختار البديل الأفضل من بين البدائل وهو ذلك البديل الذي يتوقع أن يأتي بأفضل النتائج.



٥. تنفيذ البديل: عندما يتم اختيار البديل الأفضل يتوجب على مدير المنظمة السياحية أن يضعه حيز التنفيذ وأن خطوة التنفيذ قد تكون سهلة في بعض الأحيان ولكن قد يكون صعباً في حالات أخرى وبالتالي لابد من التأكيد على مجموعة من الخطط التشغيلية فضلاً عن دراسة ردود الفعل المتمثلة بمقاومة التغيير وبالتالي هناك كثير من النتائج الغير متوقعة التي تواجه المدير على الرغم من الدراسة المستفيضة للقرار قبل أخاذه.

٦. المتابعة والتقييم: حيث تمثل الخطوة النهائية في عملية اتخاذ القرار وبموجبها يتوثق المدير من نجاح القرار من خلال قدرته على تحقيق النتائج المرجوة منه.



ثانياً : الابداع فى اتخاذ القرار : يتضمن القرار الإداري درجة كبيرة من الابداع ويقصد بالإبداع الاتيان بفكرة جديدة أو إعادة تركيبية المعرفة القائمة أو إيجاد مداخل جديدة لحل المشكلات فهو طريقة للتفكير أو الحياة كما أن الابداع لا ينمو ولا يترعرع في مناخ إداري يسوده التأفف من الجديد والتخوف من المسالك غير المطروقة سابقاً ويمكن للمدير تنمية روح الابداع بمجموعة من الأساليب والطرق.



ثالثاً : الأساليب المعتمدة في تنمية الابداع : يستخدم المدير في المنظمات السياحية

عدة أساليب لتنمية الابداع بين العاملين وكالاتي :

١ . إشاعة المناخ المساعد للأبداع : تنصدر روح الابداع ايمان الإدارة العليا بها وجعلها جزءاً من قيمها وتقاليدتها بل وفلسفتها الخاصة في إدارة المنظمة السياحية وهذا يكون من خلال استقطاب المنظمة السياحية لأفراد متميزين ومبدعين.

٢ . تأسيس قسم أو وحدة للأبداع : بسبب انغماس الإدارة بمجريات العمل اليومي الذي قد يستغرقها لمعظم الوقت فأن العديد من الشركات الكبيرة والمعاصرة قد انتهجت وسيلة جديدة لتأسيس قسم أو حدة إدارية متخصصة بالأبداع بهدف رعايته وتنميته.

٣ . استعمال الجماعات الاسمية لخلق الأفكار الجديدة : يمكن استعمال هذا الأسلوب لتوليد الأفكار الجديدة من قبل الافراد من ذوي الخلفيات المتنوعة والإدراك المتفاوت بمعزل عن مجريات العمل اليومي.

٤ . تدريب الأفراد على الابداع : يمكن تنميته المواهب الإبداعية لدى الافراد من خلال التدريب المتواصل ضمن خطة مستهدفة تثمر عن تنمية روح الابداع.



طلابى الأءراء بعد اءلاءكم على ما أقدم يمكنكم الإءابة على التساؤلات الآتية :

١. آءء مفهوم عملية أءآاء القرار الإدارى مبیناً بشكل آفصیلى آطوات أءآاءه ؟
٢. آكلم عن مفهوم الابداع الإدارى فى عملية أءآاء القرار ؟
٣. آءء عن الأسالیب الآى آعتمدها الإدارات المختلفة من أجل تنمية الابداع لءى العاملین فى المنظمات السیاحیة ؟

