

الفصل السابع

متطلبات تنمية الإدارة الفندقية

REQUIREMENT DEVELOPMENT

من هو المدير الإداري الناجح؟

إن نجاح الفندق، ولحد بعيد يعتمد على الإدارة الجيدة التي تنعكس في سلوك العاملين وخاصة أولئك ذوي الصلة والعلاقة المباشرة مع العملاء.

لتحقيق النجاح المطلوب يفترض في مدير الفندق أن يتميز بـ:

- بالنظرة الشاملة بعيدة المدى.
 - التفكير والاتجاهات الايجابية.
 - الحزم والمثابرة.
 - التوجه نحو السوق.
 - أن يقود العاملين نحو احترام قرارات وتعليمات الفندق.
 - مقابلة العملاء والعاملين بشكل مستمر.
 - الاهتمام بالشكاوى والاقتراحات.
 - يشجع الابتكار وروح المبادرة .
 - إدارة الوقت.
 - أولويات العمل والعمل بأسلوب التضحية وروح الدعاية والفريق الواحد.
- كذلك فإن مدير الفندق يتوقع الأزمات والتغيرات قبل حدوثها، يخطط للمستقبل ويتعامل مع الأحداث بسرعة ودقة، يعطي اهتمام للتفاصيل ويحترم القواعد والإجراءات ولكن لا يصبح بهمداً لها، يفسر الأعمال والحقائق قبل أن تصبح شائعات، ويهتم بأخلاقيات المهنة.

وأيضاً فإن المدير الناجح يشجع العمل بروح الفريق Esprit De Corps ومفهوم البعد عن المنافسة غير البناءة وتشجع التعاون على أساس مبدأ Wint To-Win يحافظ على العاملين باستمرار لمواكبة التغيرات في الصناعة الفندقية، يقوم بإطراء أمام الآخرين.

أما النقد فيقوم بتوجيهه بشكل فردي، يبتعد عن المحسوبة والانحياز ويتميز باللباقة، الحماس والتوقد، يشجع سياسة الباب المفتوح لمتابعة حاجات ورغبات العاملين والعملاء عن كسب وباستمرار.

أولاً - تنمية وتطوير الإدارة الفندقية : Management Development

- من أهداف التنمية والتطوير الإداري تزويد الفندق بفريق إداري ذو كفاءة عالية يمكنه من تحقيق أهدافه المرسومة.
- برنامج التطوير الإداري في الفندق تشمل:
 - تحسين أساليب التخطيط والرقابة الإدارية.
 - توجيه جهود العاملين نحو تحقيق الأهداف المرسومة بفعالية.
 - تشجيع التفكير والاتجاهات الايجابية وتحقيق طموحات التقدم للإدارة.
 - العمل على تجنيد، تحفيز، تنمية وتطوير والإبقاء على فريق إداري مميز.
 - من المعروف أن التطوير الإداري عملية مستمرة خلال الحياة المهنية للمدير.
 - السؤال الذي يطرح نفسه هنا ما هي المهارات العامة للمدير في هذا المجال:
 - مهارات الإشراف.
 - إعداد والرقابة على الموازنات التخطيطية.
 - مهارات المفاضلة بين واختيار الموظفين.
 - تخطيط تمويل المشاريع.

ثانياً - القيادة: Leader ship

والقيادة مصطلح يستند في الأصل على الفعل اللاتيني , Aqere والذي يعني (يحرك - يقود) وهذا المصطلح يشير إلى العلاقة التي يقوم الفرد (القائد) عن طريقها بالتأثير في سلوك ومشاعر الآخرين وتوجيههم نحو هدف معين .
- ويعرّف أَلَن (ALLEN) القيادة الإدارية بأنه :

" We define Management leading as the work manager perform to cause people to work effective action "

- أي أنها النشاط الذي يمارسه المدير والذي من خلاله يجعل مروضه ينجزون عملاً فعالاً .

- إذا القيادة تعني العلاقة الديناميكية والتفاعل المستمر بين إدارة الفندق والمرؤوسين تتضمن أنه كلما ازدادت التوقعات من قبل الإدارة من المرؤوسين ، ازدادت الحوافز لدى المرؤوسين وأثرت على دوافعهم لإنجاز الأهداف .
لذا نجد أن نمط القيادة ذو أهمية كبيرة في الفندق ويحدد لدرجة عالية إذا كان العاملين يحصلون على الرضا والإشباع الوظيفي وعمّا إذا كانت إدارة الفندق سوف تحقق الأهداف المرسومة .

القائد الناجح (ASUCCESS OF LEADER) لا يلتزم بتوجيهات واهتمام مطلق نحو العاملين أو توجهات مطلقة نحو إنجاز الوظائف المطلوبة وإنما ينتقل من نقطة إلى أخرى على خط القيادة الإدارية حسبما يتطلب الموقف . مع لأخذ بنظر الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية وتأثيرها على النمط القيادة .
كذلك فإن القائد الناجح يحافظ على علاقة ولقاءات شخصية مع العملاء والعاملين بشكل مخطط ومنظم ومستمر .

ثالثاً - الاتصالات: Communication

يتوجب على مدير الفندق أن يوسع نطاق المعرفة المشتركة وكذلك عمق واتساع الاتصالات بين العاملين والعملاء وكذلك بين الإدارة والعاملين والعملاء . الكثير من الفنادق وخاصة ذات النشاط الواسع تقوم بتوظيف مسؤول علاقات عامة ، مدير بهو أو مسؤول علاقات أو شؤون العملاء Guest Relations لتحسين العلاقات بين الفندق والجماهير العامة والخاصة وترويج الخدمات الفندقية في كافة المحافل . مثل هذه الممارسات تشعر العملاء بأن الإدارة تبذل جهودها لتحسين الخدمات المقدمة لهم باستمرار.

رابعاً - الإنصات: Listening

فواجب الإدارة يتضمن الرغبة الحقيقية للإنصات لشكاوى واقتراحات وآراء العاملين والعملاء وتدريب العاملين على مهارات الإنصات اللازمة في محاولة مستمرة لتقديم أفضل الخدمات للعملاء والتأكد من رضاهم عن الفندق وخدماته والحصول على فرصة لتسويق الفندق من قبل العملاء من خلال الكلمة المنقولة Word - of - mouth ذات المصدقية والتأثير العالي لدى العملاء الحاليين والمرتقبين.

