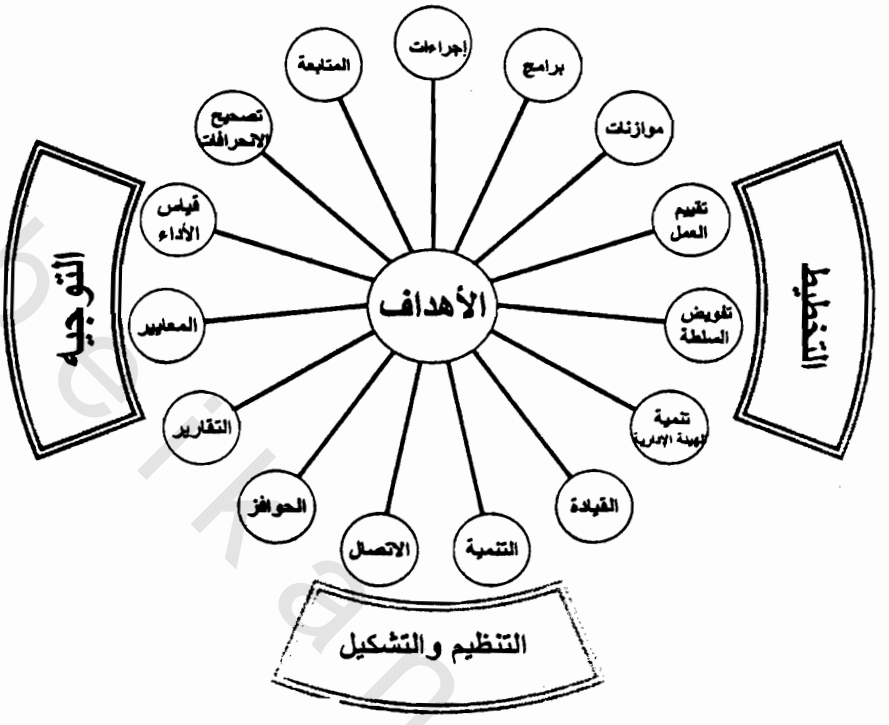
إدارة أعمال السياحة أحد أهم المهام الرئيسية في تشغيل العمليات السياحة وتشمل إدارة الموارد المادية والبشرية وعمليات التسويق والتخطيط والتنمية. وتتعدد طرق ونظم الإدارة وتختلف من دولة لأخرى سواء من حيث هيكلية النظم الإدارية أو أساليب الممارسة. وفي كل الأعمال أصبح أسلوب الإدارة التي تحقق الجودة ورضاء العملاء ومعدلات الربح المطلوبة للمؤسسات هو الأمر الفاعل والهام. ولكي تحقق الإدارة في السياحة أهدافها يجب:

- البعد عن العمل الروتيني الحكومي والمرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، فالسياحة بحساباتها قطاعا مركبا من عدة صناعات ونشاطات تحتاج إلى معالجة خاصة تختلف عن معالجات القطاعات الإنتاجية الأخري. ولا بد للإدارة أنْ تتمتع برؤية تمكن من الاستجابة الفورية لمتغيرات السوق العالمية والسوق المحلية.

- أنْ تكون إدارة القطاع السياحي فاعلة باعتباره تنظيما وطنيا.

- ضرورة توافر القدرة على التنظيم المستمر ليس فقط بالنسبة للمشاركين في الإدارة السياحية أو الوحدات التي تقدم المنتجات السياحية وإنَّما يكون التنسيق ضروري أيضا بين القطاع السياحي والقطاعات الأخرى التي يكون عملها مرتبطا بالعمل السياحي سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. وتعتمد وظائف الإدارة واتخاذ القرار على حسن التنظيم والتخطيط والرقابة والتوجيه والمتابعة كما يوضحه الشكل التالي:



وظـــائـــف الإدارة

شكل رقم (7)

- تأسيس أجهزة سياحية متخصصة في المناطق السياحية ووضع برنامج وخطة عمل للتنمية السياحية في كل منطقة فضلا عن إعداد مخططات مبدئية ودراسات جدوى اقتصادية أولية للمشروعات ذات الأسبقية في مناطق التنمية السياحية ذات الأولوية وإعداد واعتماد شروط الاستثمار واستقطاب عروض المستثمرين.
- تطبيق نظام متكامل لإدارة الموارد البشرية ووفق سياسات وإجراءات عمل مسبقة تضمن الرقابة على الموارد وتوفر المرجعية التي يعتمد عليها في التخطيط والتنظيم.

- تفويض العاملين بالمزيد من الصلاحيات والتخلص من النمطية وتشكيل التنظيم على أساس توفيقي بين المركزية واللامركزية والتركيز على الكفاءة المهنية وخاصة الكفاءات الوطنية المتخصصة.

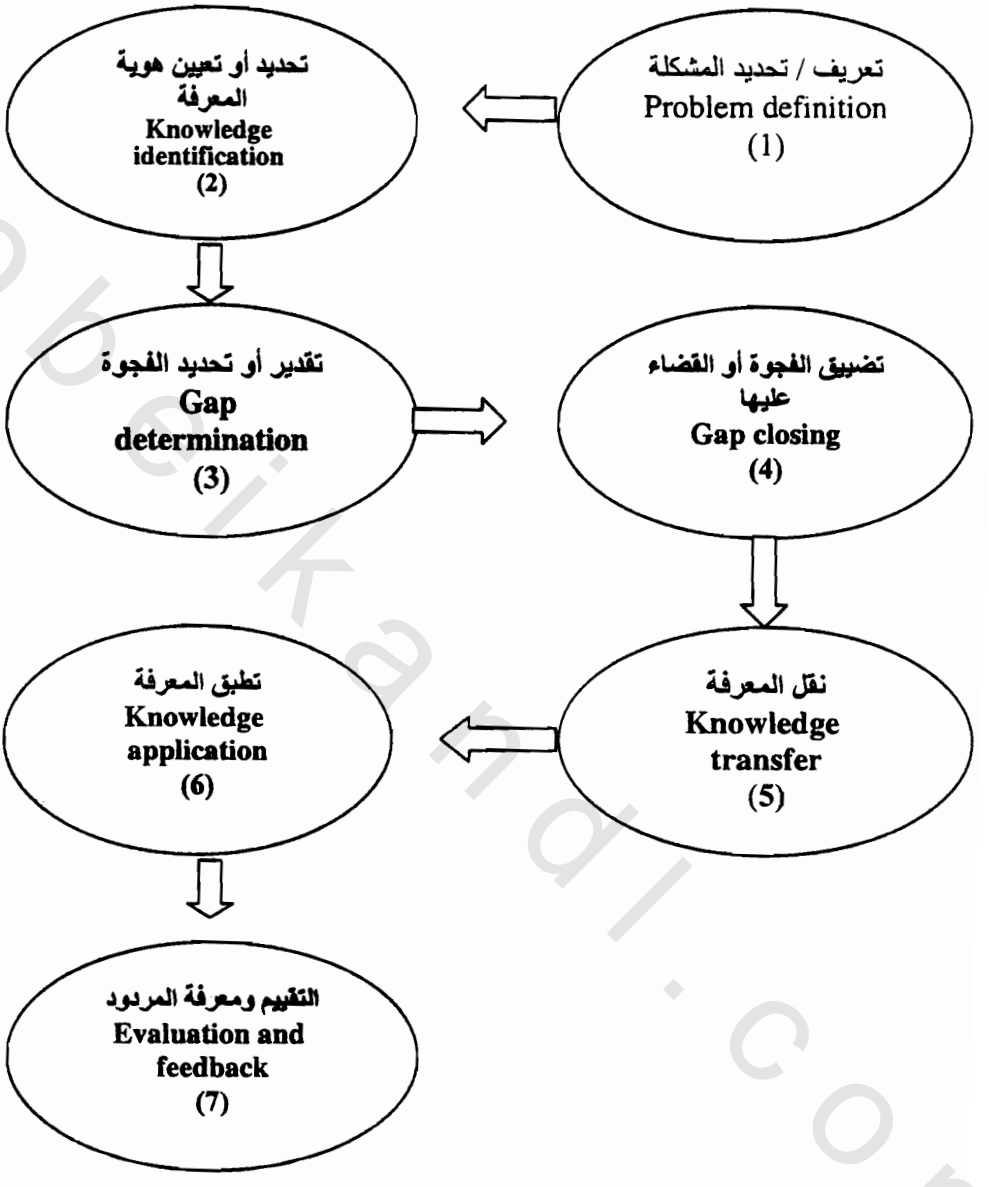
- ضرورة وجود جهاز على مستوي مرتفع من الأداء تكون مهمته التنسيق بين مختلف الأجهزة السياحية الحكومية وغير الحكومية، والتنسيق بين هذه الأجهزة الأخيرة وبين الأجهزة غير السياحية التي يؤثر اختصاصها على النشاط السياحي كوزارات التعمير والاقتصاد والداخلية والبيئة والمواصلات والاتصالات والمالية وغيرها. وقد يعهد هذا الاختصاص التنسيقي إلى مجلس أعلي للسياحة.

- ضرورة الاهتمام بقياس وتحليل الأداء السياحي بصفة دورية لتحديد الإيجابيات والسلبيات، كل ذلك من أجل تحسين الأداء والاطمئنان على مستوي التنفيذ.

وتعددت على مر العصور النظم والنظريات الإدارية، ولكن هذا الكتاب ليس مجال التفاصيل عن نظريات الإدارة وغيرها.ولما كانت المعرفة مكون أساسي في عمليات الإدارة فقد برز ما يسمي بدورة إدارة المعرفة.

دورة إدارة المعرفة Knowledge Management Techniques

نجح المؤتمر الذي نظمته المنظمة العالمية للسياحة في عام 2004 لتأسيس أو عمل إطار للسياسة السياحية وإدارة المقاصد السياحية في تركيز الضوء على أكثر وأهم الموضوعات الحاحا في تطوير السياحة العالمية في الوقت الراهن وهو إدارة أعمال السياحة وتمثل في أفضل آلية لتحسين الظروف من خلال تطبيق أو استخدام آليات دورة إدارة المعرفة Knowledge Management Techniques والموضحة بالتخطيط التالى شكل(8)



دورة إدارة المعرفة

شكل رقم (8)

obeikandl.com

ويستنتج من هذا التخطيط ما يلي

- يمثل تحديد وتعريف المشكلة أهمية كبيرة في مجالات الإدارة وتختلف من مقصد سياحي إلى آخر ومن مجتمع لآخر، ولكن المشاكل المتعلقة بإدارة المعرفة تؤثر بشكل مباشر على الأداء في مجال السياحة وخاصة تلك المتعلقة بعمليات تطبيق المعرفة.
- ولا شك أنَّ تشخيص المعرفة اللازمة لحل المشاكل من حيث النوع والكم أمر له أهميته ويلعب التعليم والبحث دوراً أساسيا في ذلك المجال ويتطلب علاقة قوية بين المؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال السياحي.
- تعتمد عملية التعرف على أو تقدير الفجوة في نظام الإدارة على دراسات وأسس أكاديمية وتكون الفجوة دائما بين ما يعرفه مدراء المقاصد السياحية وما هو مقدار المعرفة الذي يحتاجونه لحل المشكلة على أرض الواقع.
- المرحلة الرابعة في دورة إدارة المعرفة هي تضييق الفجوة وذلك أمر له أسسه العلمية حيث يتطلب ذلك إجراء الدراسات والبحوث القادرة على تطوير المعارف الجديدة ويستخدم لذلك بشكل كبير أسلوب أبحاث المسوح الميدانية، ومع ذلك تستخدم أساليب النمذجة والمقابلة الشخصية المعمقة.
- خامس المراحل خاص بنقل المعرفة الجديدة لمدراء المناطق أو المقاصد Destinations وغيرهم مع بعض الدعم يساعد على نجاح المقاصد السياحية. ويتطلب تحقيق الأمر في هذه الحالة ضرورة تركيز المشروعات البحثية والاستشارية في هذا الاتجاه وتوجيه بعض المقررات للقائمين على العمل في الصناعة وزيادة إنشاء وتشجيع الإطلاع على الدوريات وقواعد البيانات والمؤتمرات والصفحات على شبكة المعلومات العالمية.
- فيما يخص المرحلة السادسة حيث تطبيق المعرفة من قبل المدراء فإذا لم يؤدِّ الباحثون دورهم كما يجب أنْ يكون بمتابعة آليات تطبيق المعلومات التي

يقدمونها لحل مشكلات الإدارة في المقاصد، هنا يكون الخطر محدقا إذا استمر إنتاج وتقديم المعرفة غير المرتبطة أو غير الفعالة في حل المشاكل.

- المرحلة النهائية في الدورة هي التقييم والحصول على المعلومات الرجعية Feedback وعلى الباحثين دوراً أكبر في هذا المجال.

obeikandl.com