



المهارات الإشرافية الفندقية



الدكتور
مصطفى يوسف كافي

المقدمة 21

الوحدة الاولى

الادارة الفندقية وعلاقتها بتطور الفكر الاداري

الفصل الاول

الادارة وتعريفاتها - تطور الفكر الإداري-محاور نظريات الإدارة - مبادئ الإدارة - الإدارة

الوحدة الأولى..... 25

الإدارة الفندقية وعلاقتها بتطور الفكر الإداري..... 25

الفصل الأول 25

-الإدارة وتعريفاتها - تطور الفكر الإداري-محاور نظريات الإدارة - مبادئ الإدارة - الإدارة..... 25

أولاً: الإدارة وتعريفاتها:..... 25

يمكن تناول مفهوم الإدارة من جانبين: الإدارة كممارسة والإدارة كعلم. 32

(أ) مفهوم الإدارة كممارسة : Management as a process 32

(ب) الإدارة كعلم : Management as a science 33

ثانياً: المفاهيم المختلفة لمكونات الإدارة: 34

- الكفاءة : Do things right 35

- الفعالية : Do right things 35

ثالثاً: أهمية الإدارة 37

40	رابعاً: المرتكزات الأساسية للإدارة و مجالاتها :
40	4-1: المرتكزات الأساسية للإدارة
42	4-2: مجالات الإدارة:
44	خامساً: تطور الفكر الإداري:
44	تضم مدرسة العلاقات الإنسانية عدداً من الرواد من أبرزهم:
49	سادساً: محاور نظريات الإدارة:
50	سابعاً: مبادئ الإدارة:

الفصل الثاني

الفنادق وعلاقتها بالإدارة الصفات العامة للفنادق تعريفات الإدارة الفندقية عناصر الفندق.
مفهوم وأهمية الإدارة للفندق. مدخلات ومخرجات الفنادق. نطاق التنظيم في الإدارة الفندقية

55	الفصل الثاني.....
55	الفنادق وعلاقتها بالإدارة الصفات.
55	أولاً- الفنادق وعلاقتها بالإدارة ():
59	(2).الصفات العامة للفنادق ():
64	ثانياً: مفهوم وأهمية الإدارة الفندقية:
65	ثالثاً: مدخلات ومخرجات الفندق:
67	رابعاً: نطاق التنظيم في الإدارة الفندقية:

الفصل الثالث

دور الإشراف في صناعة الفنادق والتنمية

73	الفصل الثالث
73	دور الإشراف في صناعة الفنادق والتنمية
73	مهارات أساسية للإشراف.
73	أولاً: دور الإشراف في صناعة الفنادق والتنمية
76	ثانياً: مهارات إشرافية أساسية:
80	أهمية التقارير:
81	خصائص الاجتماع الناجح:
81	التعامل مع الأزمات:

الوحدة الثانية

سلوكيات الإشراف والمشكلات

الفصل الأول

الإشراف والسلوكيات السلوكيات المرغوبة في الإشراف السلوكيات غير المرغوبة في الإشراف

85	الوحدة الثانية
85	سلوكيات الإشراف والمشكلات
85	الفصل الأول
85	-الإشراف والسلوكيات
85	السلوكيات المرغوبة في الإشراف

85	 السلوكيات غير المرغوبة في الإشراف
85	 أولاً: الإشراف الفعال:
85	 ثانياً: السلوكيات المرغوبة في الإشراف:
88	 ثالثاً: السلوكيات الغير مرغوبة في المشرف

الفصل الثاني

الإشراف واتخاذ القرار

93	 الفصل الثاني
93	 الإشراف واتخاذ القرار
93	 أولاً: الإشراف واتخاذ القرارات:
95	 ثانياً: اتخاذ القرارات:
98	 ثالثاً: المؤثرات السلوكية في اتخاذ القرار:

الفصل الثالث

أنواع المشكلات خطوات حل المشكلات

103	 الفصل الثالث
103	 أنواع المشكلات خطوات حل المشكلات
103	 أولاً: أنواع المشكلات:
105	 ثانياً: مجالات المشكلات:
106	 ثالثاً: المشاكل المحتملة مع المشرف:

107 رابعاً: خطوات حل المشكلة:

الفصل الرابع

المشرف.- الدور الإنساني للمشرف.المهارات السلوكية للمشرف

113 الفصل الرابع

113 المشرف.- الدور الإنساني للمشرف.المهارات السلوكية للمشرف

113 أولاً: المشرف Supervisor

113 من هو المشرف:

115 ما هي أهم الصفات الشخصية والعملية التي يجب توفرها في المشرف في العمل الفندقية؟...

116 ثانياً: الدور الإنساني للمشرف:

119 ثالثاً: المهارات السلوكية للمشرف:

الوحدة الثالثة

مهارات وعناصر الإشراف

الفصل الأول

المسؤوليات الأساسية للإشراف

125 الوحدة الثالثة

125 مهارات وعناصر الإشراف

125 الفصل الأول

125 المسؤوليات الأساسية للإشراف

125 أولاً: المهارات الإدارية الأساسية للإشراف:

127ثانياً: المسؤوليات الأساسية للإشراف:

الفصل الثاني

نطاق الأشراف - مفهوم الإشراف

131الفصل الثاني

131نطاق الأشراف - مفهوم الإشراف

131أولاً: نطاق الإشراف:

131ثانياً: مستويات الإدارة والإشراف:

131الإدارة العليا: (Top Management)

132الإدارة الوسطى: (Middle Management)

132الإدارة الإشرافية (التنفيذية): (Supervision Management)

132ثالثاً: حدود المستويات الإشرافية:

133رابعاً: مفهوم الإشراف:

133خامساً: أهمية الإشراف:

134سادساً: أهداف الإشراف:

الفصل الثالث

عناصر الإشراف

137الفصل الثالث

137عناصر الإشراف

137	 أولاً: التخطيط Planning
138	 أساليب التخطيط:
138	 أولاً- الموازنات التقديرية.
139	 شبكات الأعمال (أسلوب بيرت):
143	 خرائط العمل (جانت):
145	 ثانياً: التوجيه Directing:
146	 أدوات التوجيه.
147	 أهمية القيادة الإدارية في الفنادق:
150	 سمات ومسؤوليات القيادة في القطاع السياحي:
151	 أولاً-القيادة الاستبدادية: AUTOCRATIC LEADERSHIP
152	 ثانياً-القيادة الرخوة (الفوضوية): FREE-S-REIN LEADERSHIP
152	 ثالثاً-القيادة الديمقراطية: DEMOCRATIC LEADERSHIP
152	 رابعاً- القيادة الجامدة (البيروقراطية): BUREAUCRATS LEADER
155	 ثانياً-الدوافع والحوافز:
155	 الإشراف وعلاقته بالدوافع:
156	 أنواع الحوافز:
156	 أ-الحوافز الإيجابية والسلبية
156	 ج -الحوافز المادية والمعنوية:

157	الشروط الواجب توافرها لنجاح نظم الحوافز:
158	مفهوم الدوافع:
161	تقسم الاتصال إلى داخلي وخارجي:
165	تعريف التنظيم الفندقى:
166	أهم أعمال المدير الفندقى ما يلي:
166	إدارة الفندق والإشراف عليه Hotel Management and Supervision
169	رابعاً: الرقابة Controlling
169	مفهوم الرقابة :
170	أساليب الرقابة:
174	خامساً: التنسيق Coordinating
174	تعريف التنسيق:
175	خطوات التنسيق:
175	سادساً: التوظيف Staffing
176	دليل الموظفين:
178	سابعاً: التقييم Evaluating

الوحدة الرابعة
إدارة الموارد البشرية
الفصل الأول

تخطيط القوى العاملة - تخطيط القوى العاملة في الفنادق

189	الوحدة الرابعة
189	إدارة الموارد البشرية
189	الفصل الأول
189	تخطيط القوى العاملة
189	تخطيط القوى العاملة في الفنادق
189	أولاً: تعريف القوى العاملة:
189	ثانياً: طرق تخطيط القوى العاملة في الفنادق:
192	ثالثاً: مصادر القوى العاملة:
195	مزايا الاعتماد على المصادر الداخلية:
195	عيوب الاعتماد على المصادر الداخلية:
201	رابعاً: فاعلية الاستقطاب:
203	خامساً: اختيار وتعيين الموارد البشرية Selection
203	مفهوم الاختيار والتعيين:
204	معايير الاختيار:

الفصل الثاني

التدريب

211	الفصل الثاني.....
211	التدريب.....
211	أولاً: تعريف التدريب:.....
211	ثانياً: أهمية التدريب وفوائده للمنظمات الفندقية.....
215	ثالثاً: الاحتياج للتدريب:.....
216	رابعاً: أنواع التدريب في المنشآت السياحية الفندقية:.....
217	خامساً: طرق التدريب في المنشآت السياحية والفندقية:.....
222	وسائل وأدوات التدريب:.....
223	سادساً: تقييم عملية التدريب:.....
223	بعض المقاييس الخاصة بالتدريب والتأهيل:.....
223	تقيس محاولات التدريب بعض المعايير التالية:.....

الفصل الثالث

مهارات العمل الجماعي وحل المشكلات

227	الفصل الثالث.....
227	مهارات العمل الجماعي وحل المشكلات.....
227	أولاً: فريق العمل:.....

228	التنظيم الرسمي:
229	التنظيم غير الرسمي:
229	ثانياً: مهام فريق العمل:
230	لماذا يجنح الأفراد الى روح الفريق وتكوين فرق عمل:
230	ثالثاً: أنواع فرق العمل:
231	رابعاً: خصائص فرق العمل المتعاونة:
232	خامساً: صفات عضو الفريق المتعاون:
233	سادساً: مفهوم الاتصال ودوره في فريق العمل:
235	ثامناً: مواصفات فريق عمل جماعي متميز:
235	تاسعاً: عوامل أساسية في تشكيل الفريق:
236	عاشراً: عوامل نجاح فريق العمل:
237	أحد عشر: معالجة الصراع داخل فريق العمل:
237	معالجة الصراع داخل فريق العمل:
238	ثاني عشر: الأسلوب العلمي لحل المشكلات:
241	* أهمية المعلومات لحل المشكلات:
241	* مصادر المعلومات:
243	ثالث عشر: مواجهة الاعتراضات:

الفصل الرابع

مهارات الاتصال والتحفيز في الفنادق

249	 الفصل الرابع
249	 مهارات الاتصال والتحفيز في الفنادق
249	 أولاً: مفهوم الاتصال:
251	 ثانياً: أهمية وأهداف الاتصالات للإدارة الفندقية والمدير (المشرف):
254	 ثالثاً: مقومات في عملية الاتصال الجيد
254	 رابعاً: أهم الاعتبارات التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تحديد وسيلة الاتصال الفعالة:
256	 خامساً: خصائص الاتصال الفعال:
258	 سادساً: معوقات عملية الاتصال وكيفية تجنبها:
259	 سابعاً: خطوات حل معوقات الاتصال:
262	 ثامناً: التحفيز Motivation
262	 تعريف الحوافز:
263	 مهارات التحفيز:
263	 كيف تحفز الموظفين
265	 تطبيق وسائل التحفيز الطبيعية
266	 تأثير نوعية المرؤوسين على اختيار أساليب التحفيز.
268	 موظف عامل مقابل موظف متحمس للعمل

268 موظفون بتحفيز غير محدود

الفصل الخامس

خدمة العملاء وأثرها على العمل الفندقى

271 الفصل الخامس

271 خدمة العملاء وأثرها على العمل الفندقى

271 أولاً: أهمية خدمة العميل لنجاح المنشأة:

272 ثانياً: أسباب ترك العملاء للمنشأة :

272 ثالثاً: مفهومك للعميل:

273 رابعاً: سلسلة العملاء:

273 خامساً: أهمية العميل الخارجى؟

سادساً: قاعدة باريتو (80/20) وتقسيم العملاء: Pareto Law (20/80) and Customers'

274 Classification

الفصل السادس

مهارات التنظيم وإدارة الوقت والتفويض

279 الفصل السادس

279 مهارات التنظيم وإدارة الوقت والتفويض

279 أولاً: التنظيم وإدارة الوقت:

281 ثانياً: الوقت التحضيرى:

281 ثالثاً : الوقت الإنتاجى:

- 281 رابعاً : الوقت غير المباشر :
- 285 1-2-التفويض:
- 286 2-2-متى يتم التفويض ؟
- 286 3-2-متطلبات التفويض :
- 286 4-2-المعايير التي يجب توفرها في الشخص المفوض إليه:
- 289 المراجع باللغة العربية والأجنبية