الفصل الثالث

(خطوات التخطيط الفندقي)

١- دراسة البيئة

٢- تحديد الأهداف

٣- تحديد البدائل

٤- تقييم البدائل

٥- اختيار البديل

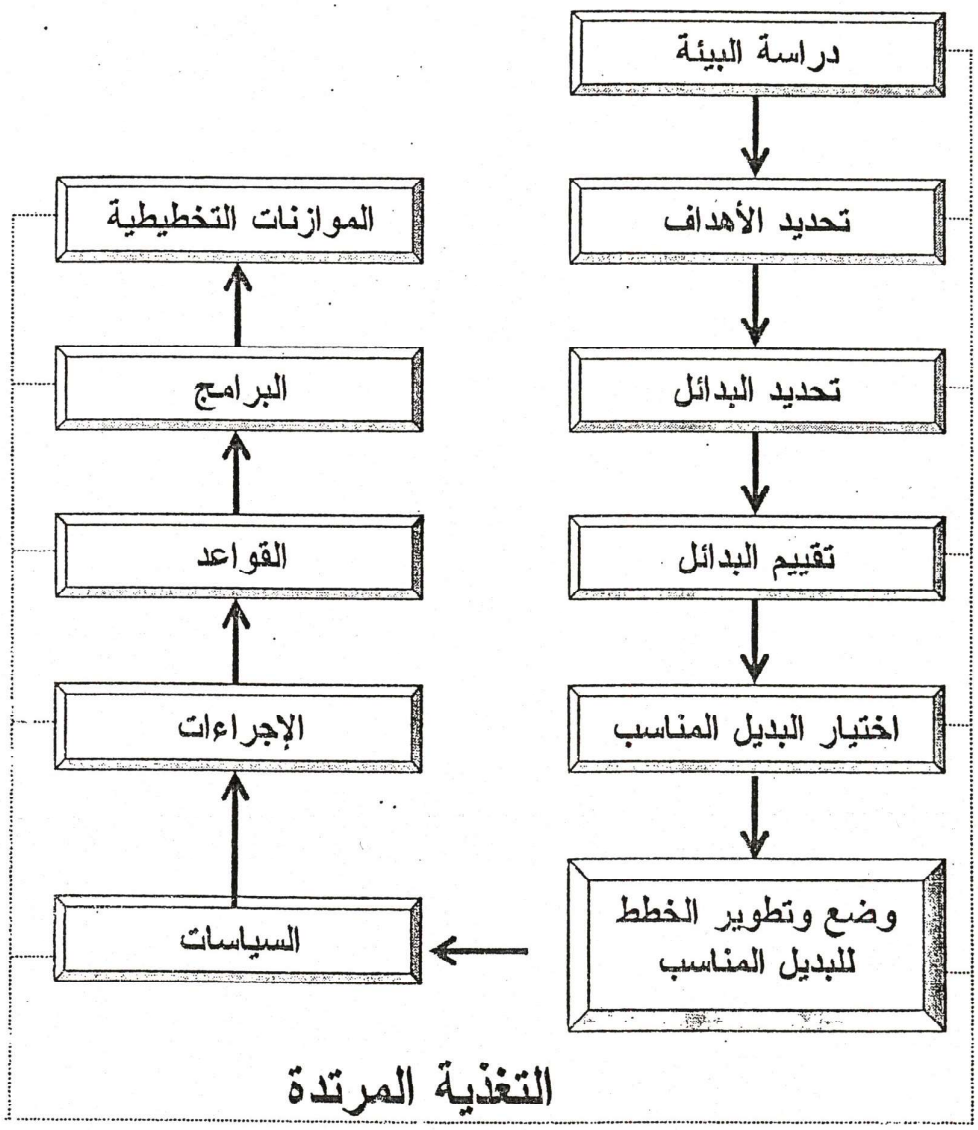
٦- وضع وتطوير الخطط البديل المناسب:

أ- السياسات

ب- الإجراءات

ت- القواعد البرامج

ث- الموازنات التخطيطية



مراحل التخطيط

- وضع وتطوير الخطط للبديل المناسب.

دراسة البيئة

تجري عملية التخطيط ضمن إطار بيئة تفرض على كل المدراء أن يمتلكوا فهماً كاملاً لطبيعتها حتى يستطيعون تحديد مهمة المنشأة وأهدافها واستراتيجياتها وسياساتها بشكل واضح. ويقصد بالبيئة كل العناصر التي تحيط بالمنشأة وتمتلك القدرة على التأثير في كل المنشأة أو جزء منها وتنقسم إلى التالي :

1. البيئة الخارجية

وتشير إلى كل المتغيرات التي تقع خارج المنشأة وتمتلك تأثيراً عليها مثل المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والتكنولوجية والدولية والموردون والاتحادات والمنافسون والعملاء والموزعون والحكومة. وتنقسم البيئة الخارجية إلى قسمين أساسيين :

أ. البيئة العامة

وهي جزء من البيئة الخارجية وتشمل العوامل والمتغيرات ذات التأثير على المنظمات كافة في مجتمع معين، ويصعب السيطرة عليها وتتمثل في المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والدولية.

ب. البيئة الخاصة

وهي البيئة التي تمارس تأثيرات متفاوتة على المنظمات (تؤثر على بعض المنظمات ولا تؤثر على الأخرى) وهي إن كان يصعب السيطرة عليها إلا أنه يمكن التأثير فيها ومن أمثلتها الاتحادات العمالية والملاك والمنافسون والعملاء والموردون.

2. البيئة الداخلية

وهي القوى الداخلية التي تعمل داخل المنشأة وتشمل مجلس الإدارة والعاملون وثقافة المنشأة والأطر الإدارية والهياكل التنظيمية.

وسندرس في البيئة الخارجية الفرص والتهديدات لكل عنصر من عناصرها، بينما سندرس في البيئة الداخلية القوة والضعف لكل عنصر فيها.

ودراسة البيئة ببعديها الداخلي والخارجي لا يقتصر على الماضي والحاضر بل يمتد إلى المستقبل لهذا فإن وضع الفروض المبنية على أساس يمثل أيضاً جزءاً هاماً من عملية التخطيط.

والتنبؤ هو وضع افتراضات عن المستقبل في ضوء ما حدث في الماضي ويحدث في الحاضر، ويمكن استخدام عدة طرق للتنبؤ أهمها الآتي :

أ. الطريقة الإحصائية

حيث يتم التعامل مع الأرقام بطريقة رياضية ووفقاً لنظرية الاحتمالات.

ب. طريقة الاتجاه العام

حيث يتم ترجمة الإحصائيات في رسوم بيانية ثم عمل خط اتجاه عام، وهي طريقة تقليدية.

تحديد الأهداف

وهي الخطوة التالية في عملية التخطيط، وتعرف الأهداف بأنها "النتائج المطلوب تحقيقها بالجهد الجماعي في المستقبل القريب أو البعيد وتكون قابلة للقياس".

أهمية الأهداف

- الأهداف تمثل المنارة التي ترشد العاملين في المنشأة وتساعد على تحديد المسار العام للمنشأة.
- تساعد الأهداف على فاعلية التنسيق بين كافة خطط المنشأة.
- الأهداف تقوي الدوافع عند الأفراد العاملين في المنشأة حيث أن معرفة الأهداف تساعد الأفراد إلى السعي لتحقيقها.
- الأهداف تمثل معيار وضمان كافٍ للقيام بوظيفة الرقابة.

أنواع الأهداف

يمكن تصنيف الأهداف وفقاً لعدة معايير، تلخصها على النحو التالي: