

الخاتمة العامة

تعتبر اليوم مهنة إدارة الفنادق واحدة من أصعب المهن التي تحتاج إلى التحدي الدائم حيث أخذت الإدارات الفندقية تنمو وتتوسع وتتطور وتتعدد تبعاً للخدمات التي يقدمها الفندق، كذلك نرى أن لفنادق في الوقت الحالي في منافسة قوية فيما بينها لتوفير أفكار لنزلائها من خلال الأساليب التي تدعم اتخاذ القرار مما تؤدي إلى تقديم أفضل خدمة وتحقيق أهداف المؤسسة، لذا ظهرت الحاجة ماسة لإيجاد طريقة علمية سليمة تمكنها من فهم المشاكل التي تواجهها وتساعد على تحليلها وحلها بطريقة فنية وعلمية حيث تتمثل الطريقة الفنية في الاعتماد على الخبرة والتجربة أما الطريقة العلمية تتمثل في استعمال النماذج الرياضية والإحصائية المساعدة على عملية اتخاذ القرار مبنية على بيانات ومعلومات منطقية وليس على أساس الحدس والتخمين.

بناءً على ذلك شملت هذه الدراسة ثلاثة فصول في بداية تطرقنا إلى عملية اتخاذ القرار ومختلف الأساليب الكمية والنوعية المساعدة على اتخاذ القرار، أما الفصل الثاني فتعرضنا إلى المؤسسة الفندقية وأساليب اتخاذ القرارات كما ركزنا على نموذج الرياضي ومدى تطبيقه في المؤسسة وأسلوب التنبؤ،

ومنه فإن هذه الدراسة قد تمكنت من الإجابة على التساؤل الأساسي للبحث، بحيث أساليب اتخاذ القرار لها دور في المؤسسة الفندقية.

1- اختبار الفرضية:

- صحة الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة بين النموذج الرياضي وعملية اتخاذ القرار في فندق EDNE (سيدي بلعباس).

2- نتائج الدراسة: نستعرض النتائج التي توصلنا إليها كما يلي:

أ/ نتائج الدراسة النظرية:

- أساليب اتخاذ القرار تشكل عامل من العوامل المهمة في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة الفندقية،
- هدف من تطبيق النماذج الرياضية في اتخاذ القرار هو التوصل إلى القرار الأمثل في أسرع وقت ممكن،
- الهدف من استخدام النموذج الرياضي هو التنبؤ بالأحداث المستقبلية،
- يساهم في الحد من المخاطر التي قد تواجه المؤسسة،
- إعطاء صورة للمؤسسة عن توجيهها المستقبلي.

ب/ نتائج الدراسة التطبيقية:

- تم التوصل من خلال إتباع أسلوب الاستبيان بأن النماذج الرياضية تعتبر شكل من أشكال عملية اتخاذ القرار، فإدارة فندق تستخدم هذا النموذج من أجل التفكير الإبداعي والقدرة على التجديد والتطور وكذلك التفكير الإستراتيجي والقيادة الفعالة والتنبؤ من خلال استخدام القدرات الفكرية والذهنية وتنمية المهارات لدى الموظفين،
- هناك علاقة إيجابية بين المتغيرين أسلوب النماذج الرياضية و اتخاذ القرار في الفندق،
- اعتبار النموذج الرياضي ليس معنوي ككل في اتخاذ القرار،
- أن نماذج الرياضية تؤثر على عملية اتخاذ القرار،
- الفندق يعتمد على أسلوب النماذج الرياضية لكن ليس بصفة كلية.

3- الاقتراحات:

- انطلاقاً من هذه الدراسة يمكن تقديم بعض الاقتراحات كما يلي:
- الاهتمام بالإدارة داخل الفندق،
 - استخدام طريقة التنبؤ لمعرفة احتياجات المؤسسة في المدى القصير ،
 - وضع صياغة إستراتيجية وتطبيقها ومراقبتها،
 - على متخذ القرار تشجيع الابتكار والكفاءات لجعل المؤسسة متميزة،
 - تشجيع الموظفين على المشاركة في تحسين خدمات الفندق ،
 - إعداد خطة تطوير فردية تتعلق بمهارات التعامل مع الضيوف ،
 - بيئة العمل في الفندق مشجعة لأي موظف يريد أن يطور نفسه من خلال الحصول على المهارات والمعارف الجديدة.

4-آفاق البحث:

- أثر الأساليب الكمية والنوعية في تسهيل عملية اتخاذ القرار،
- دور الأساليب اتخاذ القرار في التنبؤ بالأحداث المستقبلية و جعل المنظمة متميزة عن منافسيها.